المفاتيح الذهبية للمعاملات المثالية

دكتور أسامه الفقى



المفاتيح الذهبية للمعاملات المثالية

دكتور

أسامة محمد مصطفى الفقى



مكتبة الأنجلو المصرية

بطاقة فهرسة

فهرسة أثناء النشر إعداد الهيئة المصرية العامة لدار الكتب والوثائق القومية ، ادارة الشئون الفنية .

الفقى ، أسامة محمد مصطفى .

المفاتيح الذهبية للمعاملات المثالية

تأليف : أسامة محمد مصطفى الفقى . - ط١ . -

القاهرة : مكتبة الانجلو المصرية ، ٢٠١١.

١٨٠ ص ، ١٧× ٢٤ سم

١ -العلاقات الاجتماعية .

رقم الإيداع : ٤١١١

ردمك :٢-٩-٢٧٠٩-٠٥-٩٧٧ تصنيف ديوى : ٣٠١،١١

المطبعة : محمد عبد الكريم حسان

تصميم غلاف : ماستر جرافيك

الناشر: مكتبة الانجلو المصرية

١٦٥ شارع محمد فريد

القاهرة - جمهورية مصر العربية

ت : ٢٣٩١٤٣٣٧ (٢٠٢) ف : ٢٣٩٥٧٦٤٣ (٢٠٢)

E-mail : angloebs@anglo-egyptian.com

Website : www.anglo-egyptian.com

بسم الله الرحمن الرحيم

إهـــداء

إلـى أولادى

كـى يجيـدوا معـاملـة الـنـاس

د. أسـامـة الـفـقـى

محتويات الكتاب

الموضوع | الصفحة

مقدمة

عزيزى القارئ الكريم: هذا الكتاب يهم كل من أراد التعامل مع الناس، تعاملاً مثمراً بناء خلاقاً، يكسب به الأصحاب والأصدقاء، وينبذ به التعصب والخلافات والشحناء، فقد أردت أن أعالج به ناحية من نواحى الصدع بين الناس فى معاملاتهم اليومية، بما أقدمه من دواء شاف من التجارب والخبرات، لتطمئن النفوس وترتاح القلوب والعقول، نتيجة للتعامل الطيب الحسن.. فالإنسان السوى فى كل الأزمنة والعصور يسعى جاهداً لكسب الرفاق واغتنام الأصدقاء، فإذا وجد نفسه بين أخلاء أصفياء يحبهم ويحبونه، يودهم ويودونه، يعاونهم ويعاونونه، أحس بالسعادة وحلاوة الحياة، فهم العدة فى الشدة، والأنس فى الغبطة، والرفقة فى النعمة، أما إذا فقد هؤلاء الأصحاب أحس أنه غريب وحيد ففقد الإخوان غربة فالعبرة بمن يملأ على المرء حياته.. وقد يستطيع الشخص أن يجذب إليه الآخرين لبعض الوقت إلا أن استمرار العلاقة الطيبة الحسنة بينهم هو الأهم والأصعب، فكثيرا ما يحصل سوء التفاهم وتتعكر العلاقات، وربما يصل الأمر إلى أكثر من ذلك بكثير، فسوء التفاهم قد يحدث بسبب سوء الفهم وأخطاء الحديث والاستماع، كأن يتكلم المرء فيخطئ فى التعبير، أو أن يفهم المستمع الكلام بشكل خطأ، والأمثلة على ذلك كثيرة، كما أن الخلافات بين الناس أسبابها عديدة منها المعاملات الجافة الخشنة والأنانية والغضب وتضارب المصالح، والكثير والكثير.. فكسب الأصدقاء والاحتفاظ بهم ليس عملية سهلة وإنما يحتاج لبعض المهارات الخاصة والخبرة العملية حتى تتجنب الصدامات والمشاحنات، والوصول إلى تقريب وجهات النظر،

وبالتالى تفادى المشاكل والخلافات، فتستمر الصداقة أبد الدهر.

ومن المعروف أن إرضاء الناس جميعا غاية لا تدرك، إلا أنه باتباع بعض الأسس البسيطة من المهارات الاجتماعية المختلفة، كطرق التحدث اللبق، وأصول الاستماع، وفنون الإقناع، ومهارات التفاوض، والاستغلال الأمثل للغة الجسد فى التعامل والتأثير على الآخرين بالإضافة لفهمهم، يمكن أن يساعد الإنسان الذكى على بناء جسور تفاهم مع الناس، وإنشاء علاقات بناءة معهم، بالإضافة لعمل تعاون مثمر، وتجنب الصراعات والخلافات، وكل هذا له طرق متعددة وأساليب مختلفة يمكن تعلمها وإتقانها، فالمثل الإنجليزى يقول لم يخلق أحد حكيما أو عالما، والحقيقة أن هذه المهارات والأساليب ليست جديدة المعرفة بل إنها وردت واضحة مفصلة فى التوجيهات الربانية فى كتاب الله العزيز، والسيرة النبوية المطهرة، وزينة كلام وأقوال السلف الصالح والحكماء والمفكرين فى العصور المختلفة، الذين قدموا مصابيح الأقوال وحكمة الأجيال فى أقوال وحكم وأمثال عبارة عن ولائد تجاربهم وخبراتهم فى الحياة، لنحصل فى النهاية على كنوز من الآداب والتعاليم حافلة بالشواهد والأمثلة الرائعة والدروس القيمة.. اعتمدت على الكثير منها فى إعداد هذا الكتاب الذى أردت به أن يكون بمثابة مفاتيح للمعاملات الإنسانية الخلاقة، فاخترت منهجاً قائماً على عصارة الخبرة والثقافة، متجنباً المفاهيم المطولة والمصطلحات المعقدة، مبتعداً عن التطويل الممل أو الاختصار المخل، ليكون رحلة فى أعماقنا وأعماق الآخرين، وجولة فى دواخل العقول والقلوب، لنفهم أنفسنا وأنفسهم، ونكتشف ما يرضينا ويرضيهم، فنسعى لتحقيقه حتى يتحقق الود ويدوم الوفاق.

وفى النهاية وجب التذكرة والتنبيه إلى أن أعظم ما عند الإنسان هو العقل، فقد كرم الله تعالى به الإنسان وعظمه، فلنعمل هذا العقل فى القراءة والفهم والتطبيق لنكسب الناس والأنام، فالإلمام بهذه الأساليب يكون غير ذى جدوى بدون تطبيق وتدريب ومتابعة، فبالرغم من أن جميع ما ورد فى الكتاب من قواعد وطرق وأساليب ومهارات يعد سهل التطبيق إلا أنه صعب التحقيق، فيستحق أن يطلق عليه السهل الممتنع يحتاج بجانب المعرفة إلى تدريب النفس على تعود هذه المهارات، من خلال التدريب العملى المستمر مع الآخرين وذلك حتى تتحول هذه الحقائق والأساليب إلى مهاراتٍ اجتماعيةٍ عملية فتصبح ثابتة البنيان مترسخة فى الوجدان، يتم العمل بها بتلقائية دون تصنع أو تكلف، على أن نظل دائماً فى حاجةٍ إلى يقظة ذاتية ومحاسبة مستمرة، فالإنسان الحصيف هو من يكون رقيباً على نفسه، يجاهد ألا تميل عن الطرق الصائبة أو تتخاذل عنها .وذلك باستمرار.

ورغم أنى أنفقت فى إعداد هذا الكتاب الوقت الكثير والمجهود الكبير إلا أنه ليس لى فى إعداده الافتخار بقدر الاعتزاز بثماره الطيبة المرجوة بين الخلائق، فإن استطاب القارئ ما قدمت واستفاد بما أوردت أكون قد أصبت إلى ما رميت.. والله نسأل أن يجعله خالصاً لوجهه•نافعاً لخلقه، إنه تعالى سميع الدعاء.

د. أسامة الفقى

القاهرة – ٢٠١٠م

فن التعامل مع النـاس

«إذا أردت أن تصطاد السمك فضع في الصنارة الديدان، فإن الأسماك تحبها وتنجذب لها لتلتهمها، واحذر أن تقدم لها ما تحبه أنت حتي ولو كان أفخر أنواع الطعام، فلن تنجذب له ويضيع مجهودك سدي.. هكذا الناس، تخير في معاملتك لكل واحد منهم ما يحبه وينجذب له، أي أن تلائم بين ما تضعه في الصنارة وبين نوع السمك، فتكلم بلسان الآخر، وانظر بعينيه، واشعر بأحاسيسه ومشاعره، فتفوز به وتكسب وده».

فكلنا نتمنى أن تكون علاقاتنا بالآخرين جيدة، ولكى يحدث هذا لابد أن نكسبهم، وإذا أردنا ذلك فلا مفر من أن نفهمهم.. وبالتالى تكون الحقيقة هى أن العلاقة الطيبة الحسنة بالآخرين لن تحدث أبداً إلا إذا فهمناهم، وكلما زادت درجة الفهم زادت العلاقة حسناً.. والأمر سهل، بل سهل جداً، فكلنا بشر وما أنت إلا واحد من هؤلاء البشر، ما يرضيك يرضى الآخرين وما يغضبك يغضب أيضاً الآخرين، وبالتالى يكون أول الطريق لفهم الآخر هو فهم النفس.. فأنت بالتأكيد تريد من الآخر أن يحترمك، وأن يعطيك قدرك، وأن يتفهم وجهة نظرك، بالإضافة لأن يرعى مصالحك.. وإذا كانت هذه هى رغباتك فهى بالتأكيد رغبات الآخرين أيضاً، وإنك إذا راعيتها فسوف ترضيهم وبالتالى يرضونك فى المقابل، فالقاعدة المعروفة أن الإنسان الذى يتصرف بأنانية مطلقة يواجه الأنانية أيضاً من المتعاملين معه، والإنسان المتسامح المعطاء يواجه أيضاً نفس الشعور.. فإذا أردت أن

يحترمك الآخرون فلا مفر من أن تحترم أنت الآخرين أولاً، وإذا أردت أن يفرح الناس بإنجازاتك لابد أن تفرح أنت أيضاً بإنجازاتهم أولاً، وإن أردت أن يغفر لك الناس زلاتك وهفواتك وأخطاءك يجب أن تغفرها لهم أنت أولاً، وهناك حكمة تقول «**إذا أردت أن يسامحك الناس فسامحهم**».. وبالتأكيد لكى تكسب حب الناس يجب أن تبادرهم بالحب أولاً، فمن أقوال الإمام على بن أبى طالب كرم الله وجهه «**أحسن إلي من شئت تكن أميره**»، ومن أقوال فرانكلين روزفلت رئيس الولايات المتحدة الأمريكية الثانى والثلاثين «**لو أنك أحسنت إلي الناس فسوف يحسنون إليك**».

******

وتذكر دائماً أنه لا يوجد من يولد من رحم أمه محبوباً أو مكروهاً، فنحن من ندفع الناس إلى حبنا أو كرهنا، وأن معاملة الآخرين لك هى انعكاس لمعاملتك لهم، والمثل الإنجليزى يقول: «**كما تزرع تحصد**»، وأيضاً «**لن يكون للعصا المعوجة إلا ظل أعوج**»، أما المثل العربى فيقول «**إنك لا تجني من الشوك العنب**» فالظالم القاسى لا يرجى أن يثمر له ظلمه وقسوته محبة فى القلوب، بل لا يثمر فعله إلا الكراهية له، أما من يحسن إلى الناس فيجد ثمرة معروفه محبة له وعرفاناً لجميله.. وفى كل الأحوال: الناس دائماً لا يحبون الشخص المقاطع، المتملق، الممل، المبتذل، اللوام، المجادل، الآمر، المتنطع.

******

ومن أكثر الأخطاء شيوعاً فى تعاملنا مع الآخرين هو مطالبتنا دائماً الآخر بأن يكون كما نحب نحن، فلا تنتظر التغيير من الشخص الآخر

ليوافق رغباتك وأهواءك، بل يجب أن تكون لديك القدرة على التعامل مع كل أنواع الناس والتواصل مع جميع البشر بكفاءة لا محدودة.. فلكى تصبح محبوباً من الناس تقبل الناس على ما هم عليه، فالمثل الإنجليزى يقول «**لن نجد أبداً أصدقاء خالين من الأخطاء**»، فلا تصر على أن يكون الشخص كاملاً فأنت أيضاً لست كاملاً.. وهناك حكمة تقول: «**كلنا كالقمر له جانب مظلم**».

******

كما أن من أهم المفاهيم الخاطئة التى تؤثر على تعامل الشخص مع الآخرين هو: اعتقاده أنه الأقدر والأعلم لفهم كل ما يدور من حوله، وأن الشخص الآخر لا يمتلك تلك الصفات.. ولكى تكسب الأصدقاء ابحث دائماً عن الشيء الجيد فى الآخر، والفت نظره إليه بكلمات مدح وإطراء، فعادة عندما يشعر الشخص بمواطن الإعجاب يزيد منها حتى يحظى بالمزيد من التقدير والإعجاب، ودائماً أظهر تقديرك للآخر وارفع من قدره وقيمته، فذلك يسعده.. وتذكر أن ارتياح الشخص الآخر وسعادته لها انعكاسها الفورى والمباشر عليك أنت قبل أى أحد آخر، فهناك مقولة شهيرة للروائى الأميركى الكبير مارك توابن يقول فيها «**إن أفضل طريقة لإدخال البهجة في نفسك هو محاولة إدخال البهجة في نفوس الآخرين**».

******

«كان الفنان الإسباني الشهير سلفادور دالي يقيم في أحد المنتجعات عندما زاره صديقه الشاعر بول إلوار وزوجته جالا، فانجذب دالي إلي جالا ووقع في حبها، وحاول أن يستميلها بطريقته الخاصة.. فماذا فعل ؟

ارتدي قميصاً قص أطرافه، ولطخه بغراء السمك، وروث الماعز.. كما ارتدي سروالاً مقلوباً.. وحلق شعر إبطيه ثم لون إبطيه باللون الأزرق.. وتقلد قلادة من اللؤلؤ.. ووضع منقار طائر في أذنه.. وعندما قابلها لم يقو علي الكلام وإنما اجتاحته موجة من الضحك الهيستيري المجنون، ثم انهار تحت قدميها في هلع ورغبة» .

فهناك من الناس من يلح فى السعى لكسب قبول ورضا الطرف الآخر، فيبذل كل جهد يستطيعه حتى إنه أحياناً لا يتورع عن امتهان نفسه من أجل استثارة مشاعر المودة فى نفوس الآخرين، والقاعدة هى: لا تفرض نفسك على الآخرين.. وإنما هناك بعض الطرق والمداخل السهلة المريحة التى تمكن من كسب الناس وتأخذ طريقها فوراً لعقولهم وقلوبهم، وتذكر قول الإمام على بن أبى طالب كرم الله وجهه «**أعجز الناس من عجز عن اكتساب الإخوان، وأعجز منه من ضيع من ظفر به منهم**» .. **ومن أهم هذه الطرق التى تكسب بها ود الناس:**

* عامل كل شخص وكأنه أهم شخص لديك، عامله بكل احترام وتقدير واهتمام، فكل إنسان يرى نفسه مهماً، وبالتالى فلا مانع من أن تعامله كما يتصور، مع التغاضى عن الاهتمام الزائد بذاتك، والنتيجة أنه سيتفق معك فى كل شئ ويعطيك قدرك، فهناك مقولة تقول: «**لكي تكون مهماً كن مهتماً**» .

******

* احفظ اسم الشخص الذى تقابله ولقبه أو أى أسماء أو ألقاب محببة إلى نفسه، وكرر من استخدام الاسم أو اللقب المحبب إليه أثناء الحديث وهو ما يؤدى إلى خلق جو من الألفة والمودة بينكما.. فقد

قال عمر بن الخطاب رضى الله عنه «**إن مما يصفي لك ود أخيك أن تدعوه بأحب أسمائه إليه**» **الزهد لابن المبارك .**

******

* تفهم وجهة نظر الشخص الآخر ولا تستخف أبداً بآرائه فهو أمر يثيره جداً ويؤدى للنفور والكراهية، فقد قال ابن المبارك «**حق علي العاقل أن لا يستخف بثلاثة: العلماء، والسلاطين، والإخوان، فإنه من استخف بالعلماء ذهبت آخرته، ومن استخف بالسلطان ذهبت دنياه، ومن استخف بالإخوان ذهبت مروءته**» **سير أعلام النبلاء ..** فكل إنسان يعتقد أنه على حق، وأن آراءه صواب، ولذلك فلابد أن تبحث عن العوامل المشتركة بينك وبين الشخص الآخر وتبدأ بعرضها أولاً، وتجنب الحديث عن مصلحتك الخاصة وإنما يكون الحديث فى كل الأحوال عن المصلحة المشتركة، ويجب أن نتعلم من الكلمة الشهيرة للإمام الشافعى الذى قال فيها «**رأيي صواب يحتمل الخطأ، ورأي غيري خطأ يحتمل الصواب**» .

******

* أن تحب للآخر ما تحب لنفسك، فقد قال رسول الله ﷺ «لا يؤمن أحدكم حتى يحب لأخيه ما يحب لنفسه» صحيح البخارى .. ومن أقوال أمير المؤمنين على بن أبى طالب كرم الله وجهه «**من أراد أن ينصف الناس من نفسه فليحب لهم ما يحب لنفسه**» .. والمثل الإنجليزى يقول «**عامل الناس كما تحب أن يعاملك الناس**»، أما أروع ما قيل فى هذا الشأن فهو قول الإمام على فى وصيته لابنه

الحسن رضى الله عنهما حيث قال: «**يا بني! اجعل نفسك ميزاناً فيما بينك وبين غيرك. فأحبب لغيرك ما تحبّ لنفسك، واكره له ما تكره لها. ولا تَظلِم كما لا تحب أن تُظلَم، وأحسِن كما تحبّ أن يُحسَن إليك، واستقبح من نفسك ما تستقبح من غيرك. وارض من النّاس ما ترضاه لهم من نفسك. ولا تقل ما لا تعلم وإن قلّ ما تعلم. ولا تقل ما لا تحبّ أن يقال لك**». والقصص فى هذا الموضوع كثيرة منها: «**أن غاندي كان يجري بسرعة للحاق بالقطار الذي بدأ بالسير.. وعند صعوده سقطت من قدمه إحدي فردتي حذائه، فخلع الفردة الثانية بسرعة ورماها بجوار الفردة الأولي! وعندما سألوه عن سبب ذلك؟ قال:إن فردة واحدة لن تفيدني ومن سيجد الفردة الأخري لن تفيده أيضاً، أما من سيجد الفردتين فيستطيع أن ينتفع بهما**» .

******

* افعل الخير واصنع المعروف دون أن تنتظر مقابلاً أو حتى كلمة شكر، قال رسول الله ﷺ «*اصنع المعروف إلي من هو أهله وإلي من ليس هو أهله، فإن أصبت أهله فهو أهله، وإن لم تصب أهله فأنت أهله*" مسند الشهاب وعلل الدارقطني، والمثل الإنجليزى يقول «**اعمل خيرا وألقه في البحر**».. كما قال ﷺ « *أحب الناس إلي الله عزوجل أنفعهم للناس، وأحب الأعمال إلي الله سرور تدخله علي مسلم أو تكشف عنه كربة أو تقضي عنه دينا أو تطرد عنه جوعا* » مجمع الزوائد .. أما الإمام على بن أبى طالب كرم الله وجهه فقال «**الفرصة تمر مر السحاب، فانتهزوا فرص الخير**»، ومن أقوال الكاتب والروائى

الروسى الشهير تولستوى «**اعمل الخير لأصدقائك يزيدوك محبة، واعمل الخير لأعدائك ليصبحوا أصدقاءك**»، وهناك حكمة تقول «**من يزرع المعروف يحصد الشكر**»، والمثل يقول «**من يعمل خيرا يلقه**».

******

* أن تكون حسن الخلق لين الجانب كريم التناول تتعامل بالحسنى، فقد قال رسول الله ﷺ «خالق الناس بخلق حسن» سنن الترمذى، وقد وصف عبد الله بن المبارك حسن الخلق فقال: «**هو بسط الوجه وبذل المعروف وكف الأذي**»، أما المثل الإنجليزى فيقول «**تفتح للطف جميع الأبواب**»، والمثل العربى يقول «**إنكم لن تسعوا الناس بأموالكم فسعوهم بأخلاقكم**»، أيضاً «**أدب المرء خير من ذهبه**».. وقال أبى الطيب المتنبى:

وما الحسن في وجه الفتي شرفاً له

إذا لم يكن في فعله والخلائق

أما الفرزدق فقال:

ولا خير في حسن الجسوم وطولها

إذا لم يزن حسن الجسوم عقول

والحكم التى قيلت فى هذا الشأن كثيرة منها «**حَسْنَ الخلق يوجب المودة**»، «**حسن الخلق يستر كثيراً من السيئات كما أن سوء الخلق يغطي كثيراً من الحسنات**»، فالنفس البشرية تميل إلى اللين وتنفر من الشدة والإذلال.. حتى لو أساء لك الشخص الآخر يجب عدم

مقابلة الخطأ بمثله بل من الأفضل الصفح والعفو عن المسيء، قال تعالى: ﴿ وَلا تَسْتَوِي الْحَسَنَةُ وَلا السَّيِّئَةُ ادْفَعْ بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ فَإِذَا الَّذِي بَيْنَكَ وَبَيْنَهُ عَدَاوَةٌ كَأَنَّهُ وَلِيٌّ حَمِيمٌ ﴾ فصلت: ٣٤، وفى ذلك دعوة للتسامح والتراحم، والمثل الإنجليزى يقول «**قابل السيئة بالحسنة. ولا تخش بعدها جهنم**»، وأيضاً «**قد تفعل الحسني ما لا تفعله الشدة**» فللمعاملة الحسنة فعل السحر.. والرحمة بالآخرين والرفق بهم واللين معهم والملاطفة والتودد لهم والتعامل بالحسنى أمر من الله تعالى نراه فى الآية الكريمة ﴿فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لانفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ﴾ آل عمران: ١٥٩، وقد قال رسول الله ﷺ «إن الرفق لا يكون في شيء إلا زانه ولا ينزع من شيء إلا شانه» صحيح مسلم.. ومن أقوال عمر بن عبد العزيز «**ما قرن شئ إلي شئ أحسن من حلم إلي علم ومن عفو إلي مقدرة**».. أما المعاملة القاسية الخشنة للآخرين فتثير البغضاء وتورث الضغينة ليس فى نفس الآخر فقط بل أيضاً فى نفوس الحاضرين، لأن طبيعة النفس البشرية تميل إلى الرفق، والشخص الذى يتعامل بعجرفة وتعالٍ وتكبر لن يظفر بأى طاعة ولا تصديق بل كل ما يجنيه هو نفور الناس منه.

******

* التواضع للآخرين وتجنب التكبر والتعالى، فقد قال رسول الله ﷺ «إن الله عز وجل أوحي إلي أن تواضعوا حتي لا يفخر أحد على أحد»

سنن ابن ماجة.. وتذكر «**أن من رفع نفسه فوق قدرها صارت نفسه محجوبة عن نيل كمالها**»، وهناك حكمة تقول: «**لا تكن كقمة الجبل تري الناس صغاراً ويراها الناس صغيرا**».

******

* تجنب التفاخر والتباهى الكاذب، والذى يدفع الآخرين لاحتقار الشخص وازدراء تصرفاته، فمن أقوال الإمام على بن أبى طالب كرم الله وجهه «**إنما الفخر لعقل ثابت ... وحياء وعفاف وأدب**».

******

* البساطة فى التعامل، فعبر عن نفسك ببساطة دون تكلف، حيث تعد هذه الطريقة من أهم الطرق التى تعطى انطباعاً جميلاً عن ممارسها.. كما يجب التخلى عن الخجل السلبى الذى يقيد الشخص ويضعه فى قالب جامد.

******

* تجنب سوء الظن بالآخرين وتحلَّ دائماً بحسن النية، فمن أقوال الإمام على بن أبى طالب كرم الله وجهه «**أسوأ الناس حالا من لا يثق بأحد لسوء ظنه، ولا يثق به أحد لسوء أثره**».. وقال الشاعر:

إذا ساء فعل المرء ساءت ظنونه وصدق ما يعتاده من توهم

******

* حاول دائماً أن تتسامح وتبحث عن الأعذار للآخرين، قال تعالى:﴿ فَاصْفَحِ الصَّفْحَ الْجَمِيلَ ﴾ الحجر: ٨٥، وقيل في التفسير «**إن الصفح الجميل هو أن لا يكون فيه تقريع ولا تأنيب، وقيل أيضاً الرضا بلا عتاب**» **شعب الإيمان**.. فلا تلومنَّ الناس على أخطاء بسيطة يمكن أن تقع أنت فيها، ولا تنظر لأخطاء الغير على أنها أخطاء كبيرة لا تغتفر بينما أخطاؤك صغيرة تافهة، فالمثل الإنجليزي يقول «**سامح كل الناس ما عدا نفسك**»، وقال الإمام الشافعي في ديوانه:

وعاشر بمعروفٍ وسامح من اعتدي

ودافع ولكن بالتي هي أحسن

والتمس الأعذار للناس، فلا تعجل بلوم صاحبك حتى تعرف العذر الذي دفعه إلى ما ارتكب، فقد قال جعفر بن محمد: «**إذا بلغك عن أخيك الشيء تنكره فالتمس له عذرا واحدا إلي سبعين عذرا، فإن أصبته وإلا قل: لعل له عذرا لا أعرفه**» **شعب الإيمان**.

وقد قال الشاعر:

تأن ولا تعجل بلوم لصاحب لعل له عذرا وأنت تلوم

ومن القصص التي نتعلم منها عدم التسرع في لوم الآخرين حتى نعرف السبب فلعل له عذرا «حين بعث رسول الله ﷺ عمرو بن العاص لقتال قضاعة وهاجمهم عمرو في (ذات السلاسل) وفروا أمامه فأراد أصحابه أن يتبعوهم ليغنموهم بعدما هزموهم، فنهاهم عمرو فغضبوا منه، وعندما جاء الليل وكان اليوم باردا شديد البرودة أراد أصحابه أن يوقدوا ناراً فنهاهم عمرو

عن ذلك وهدد من يوقدها بقذفه فيها، فاشتد غضب أصحابه عليه.. ولما عادوا للمدينة شكوه إلي الرسول ﷺ، فقال عمرو يا رسول الله، أما الأولي فكنا في بلاد الأعداء ولا ندرى أن يكون فرارهم خدعة فيغرروا بنا ثم يكروا علينا، وأما الثانية فكنا قلة فخفت أن تكشفنا النار إذا اشتعلت فيأخذونا.. فعرف اللائمون أنه قد كان لعمرو عذر حين لاموه» .

******

* إذا أخطأت فاعتذر.. فالإنسان غير معصوم من الخطأ، إلا أن الناس تتباين فيما بينها فى مدى كثرة أو قلة ارتكاب الأخطاء، والإنسان المتحضر هو الذى يعتذر عندما يخطئ، لكن لا تفسد الاعتذار بالتبرير الساذج، فالمثل العربى يقول «**الاعتراف بالخطأ فضيلة**»، «**الاعتراف يمحو الاقتراف**».. فإذا أسأت لشخص ما فاعتذر له على الفور فى ذات اللحظة، أما إذا اكتشفت أنك قد أسأت للشخص بعد انتهاء الموقف فيجب أن تخف إليه فور إدراكك لخطئك وتقدم له الاعتذار، ويعتبر عامل السرعة من العوامل شديدة الأهمية عند الاعتذار، وبصفة عامة يجب عدم التغاضى عن الاعتذار إذا أدركت خطأك بعد فترة، فالتأخر فى الاعتذار أفضل من عدم القيام به، وهنا يجب التأكيد على ضرورة أن تكون فكرة الاعتذار نابعة من اقتناعك الداخلى، فعندئذ سوف تجتهد فى تقديم الاعتذار المرضى للآخر حسب درجة الخطأ، فالمثل الإنجليزى يقول «**احمرار الوجه خجلا، خير من لطخة سوداء في الضمير**»، وهناك قصة قصيرة للكاتب الروسى الشهير تشيكوف يعبر فيها عن إحساس الشخص بالأسف نتيجة

لوقوعه فى خطأ غير مقصود وكيف يمكن أن تنتهى به الحال نتيجة لوخز ضميره الحى، وفيها «**أن رجلاً ذهب لمشاهدة الأوبرا وبينما هو جالس يستمتع بمشاهدة المسرح عطس فجأة، فخرج الرذاذ علي الرجل الجالس أمامه وكان مسئولاً كبيراً، فأخرج منديلاً ومسح قفاه ورأسه الصلعاء بقفازه وزمجر ببعض كلمات، فأحس الرجل الذي عطس بالأسف ومال للأمام واعتذر للمسئول الذي لم يبد اهتماماً بالموضوع، ومع ذلك أعاد الرجل الاعتذار فطلب منه المسئول عدم الكلام والإنصات للعرض، إلا أن الرجل ظل فريسة لوخز الضمير وفي فترة الراحة ذهب إلي حيث يجلس المسئول ليستريح واعتذر له مجدداً إلا أن المسئول تجاهله وقال له إنه نسي الموضوع.. فانصرف الرجل إلي بيته وهو يقول في نفسه إنه غاضب لا ريب، إنه لا يريد أن يكلمني، وفي اليوم التالي ارتدي حلته الجديدة وقص شعره وذهب للمسئول بمكتبه ليبرر له سلوكه، فما كان من المسئول إلا أن تبرم بشدة وأغلق في وجهه الباب، فانطلق الرجل حزيناً وهو يعتقد أن المسئول لم يفهم ما حدث وقرر أن يكتب له خطاب اعتذار، إلا أنه لم يكتب الخطاب وعاد إليه في اليوم التالي وهو يحاول أن يعتذر إليه، ولم يكد المسئول يلقي نحوه نظرة حتي أخذ يضرب الأرض بقدمه وهو يردد كلمة اخرج، فشعر الرجل بأن شيئاً انشق داخله وسار في طريقه يهيم علي وجهه لا يري ولا يسمع شيئاً حتي وصل إلي بيته بطريقة آلية فاستلقي علي الأريكة كما هو بحلته الرسمية الأنيقة.. ومات!!**»

أما إذا أخطأ فيك صاحبك، وجاءك معتذراً، فاقبل العذر ولا تثريب، فمن أقوال الإمام الشافعي في ديوانه:

اقبل معاذير من يأتيك معتذراً إن بر عنـدك فيما قال أو فجراً

لقد أطاعك من يرضيك ظاهره وقد أجلك من يعصيك مستتراً

******

* إظهار الامتنان بطريقة إيجابية فعالة ومؤثرة لأى شخص قدم لك عـمـلاً حـسناً أو خـدمـه ولو بـسيطة، والمثل يقـول «**الكريم يقابل الإحسان بمثله**»، «**المعروف بمعروف**»، وأيضاً «**الاعتراف بالجميل إمارة نبل النفس**»، وهناك مقولة تقول: «**عمل الخير اختياري ولكن رده إلزامي**»، وقـال عـبـد الله بن المقـفع «**إذا أسديت جمـيلا إلي إنسان فحذار أن تذكره، وإن أسدي إنسان إليك جميلا فحذار أن تنساه**».

******

* أظهـر إعـجـابك بـالآخـرين وعـود نـفسك على الثناء عليهم بـصدق دون مبالغة حتى لا تأخذ شكل النفاق، وضع أمام عينيك دائماً أن الشـخص مـهـمـا كـان سـيئاً فـلا بد أن تكون لديه خـصلة تستـحق الإشادة وإظهار الإعـجـاب، فـهناك حكمة تقـول «**العظيم بحق هو من يشعر الجميع في حضرته بأنهم عظماء**».. فلنبـحث دائماً عن الصـفات الإيجـابيـة فى الآخـرين، ونخـاطـب دائماً فـيـهم الدوافع النبيلة والإنـسانية، والتى قد تكون غير ظاهرة أو مـختـفيـة تحت قناع الأطماع والمصالح الشخصية.

******

* الحرص على مجاملة الآخرين فى المناسبات المختلفة، وذلك بإخلاص وصدق باستخدام كلمات لبقة رقيقة دافئة، فهناك مثل إنجليزى يقول «**الجميل من يصنع الجميل**».

******

* إظهار روح التعاطف بطريقة أكثر إيجابية تجاه الأصدقاء والزملاء، وذلك بأن تكون أكثر حساسية تجاه مشاكل الآخرين، وأن تأخذ زمام المبادرة عندما تظهر مشكلة تحتاج فى حلها إلى مساعدة أو تعاطف إنسانى، ويكون لذلك تأثيره الإيجابى الكبير فى معاملة الآخرين معك، فهناك مقولة شهيرة تقول «**إنك تحصل علي أفضل ما عند الآخرين عندما تعطي أفضل ما لديك**»، والمثل الإنجليزى يقول «**الصديق الحق هو الصديق الذي يقف إلي جانبك في الشدائد**»، وأيضاً «**تباطأ في قبول ولائم أصدقائك، وسارع إليهم في الملمات**»، أما المثل العربى فيقول «**الصديق وقت الضيق**»، وأيضاً «**إن أخاك من واساك**».. وقد قال الشاعر:

إن الصديق الحق من كان معك ومن يضر نفسه لينفعك

ومن إذا ريب الزمان صدعك شتت فيك شمله ليجمعك

ويقول بشار بن برد:

خيرُ إخوانكَ المُشارِكُ في الضرِّ وأين الشريكُ في الضُّر أينا؟!

الّذي إنْ شَهدْتَ سرَّكَ في الحَيِّ وإنْ غِبتَ كَانَ أذناً وَعيْناً

مِثلُ حرِّ الياقوتِ إن مَسَّهُ النّارُ جَلاهُ البلاءُ فَازْدادَ زَيناً!

******

* احـرص دائمـاً على إظهـار الابتـسامـة فـى وجـه كل من تقـابله أو تحـدثه، وحاول أن تحـافظ عليها دائماً ذلك أنها عـلامـة يفهم منـها الآخـرون أنك تحـبهم وتقدرهم، وهناك مقولة تقول: «**احرص علي أن يكون الوجه الذي تراه في المرآة كل صباح مشرقاً، فقد لا تراه بقـيـة اليوم.. ولكن الآخرين سوف يرونه**».. ومن أهم القـصـائد الشعرية فى موضوع الضحك والابتسام قصيدة الشاعر إيليا أبو ماضى التى قال فيها:

قـال السـمـاء كـئـيـبـة وتجـهـمـا

قلت ابتـسم يكفي التـجهم في السـماء

قـال الليـالي جـرعـتني علقـمـا

قلت ابتـسم ولئن جـرعت العلقـمـا

أتراك تغنم بالتـبـرم درهمـا

أم أنت تـخـسـر بالبـشـاشـة مـغنما

يا صـاح لا خطر علي شـفـتـيك أن

تـتلثـمـا والوجـه أن يـتـحـطمـا

فاضحك فإن الشهب تضحك والدجي

مـتـلاطم وكـذا نحب الأنجـمـا

قـال البـشـاشـة ليس تـسـعـد كـائنا

يأتي إلي الدنيـا ويذهب مـرغـمـا

قلت ابتـسم مـا دام بينك والردي

شـبـر فـإنك بعـد لن تـتـبـسـمـا

والمثل الإنجليزى يقول «**عش مرحا بقدر ما تستطيع، فالحزين لا يسر به أحد**»، أما المثل العربى فيقول «**اضحك يضحك لك العالم، وابك تبك وحدك**».. ولا تحاول أن تظهر للآخرين متاعبك وأحزانك فلا ذنب لهم فيها، وقد قال الإمام على كرم الله وجهه «**المؤمن بشره في وجهه، وحزنه في قلبه**»، كما قال:

لا تشكو للناس جرحا أنت صاحبه لا يؤلم الجرح إلا من به ألم

******

* الاهتمام الشديد بالنظافة الشخصية من نظافة البدن والأظافر والشعر، والمحافظة على نظافة الملبس، فالنظافة من الإيمان، وقد قال النبى ﷺ « إن الله طيب يحب الطيب، نظيف يحب النظافة، كريم يحب الكرم، جواد يحب الجود» الجامع لأخلاق الراوى وآداب السامع، وقد حدث محمد بن المنكدر عن جابر قال «أتانا رسول الله ﷺ زائرا في منزلنا فرأى رجلا شعثا فقال أما كان هذا يجد ما يسكن به شعره، ورأى رجلا عليه ثياب وسخة فقال أما كان هذا يجد ما يغسل به ثوبه» صحيح ابن حبان.

******

وهناك مقولة مهمة تقول: «**إن حياتنا هي نتاج أفكارنا**» فإذا فكرنا فى النجاح فسننجح، وإذا فكرنا فى تحقيق السعادة مع الآخرين فسنتبع كل الوسائل والطرق الممكنة لتحقيق ذلك، أما إذا فكرنا فى الفشل كأمر حتمى لا مفر منه فسنفشل بكل تأكيد، وإذا كانت أفكارنا عن الناس يائسة

ومضطربة ومتشائمة فسوف نتعامل معهم بأسلوب الحيطة والحذر وعدم الثقة، وهو ما ينعكس على معاملتهم لنا.. فمن حاول الوصول إلى شيء ناله أو قارب أن يناله ما دام آخذا بالأهبة ملتمساً الوسيلة، فمن طلب العلم أو الغنى وأدام الجد وطرق الأبواب الموصلة فتحت له الأبواب، فالمثل العربى يقول «**من طلب شيئا وجده**» وأيضاً «**المرء حيث يضع نفسه**»، أما المثل الإنجليزى فيقول «**كل امرئٍ يصنع قدره بنفسه**».. ولذلك يجب أن يكون تفكيرنا إيجابياً لنحصل على نتائج إيجابية، ويقول وليم شكسبير: «**ليس هناك أجمل ولا أقبح وإنما تفكير الإنسان هو الذي يصور أحدهما للإنسان، فالسعادة لا تعتمد علي العوامل الخارجية بل تعتمد علي داخلية نفس الإنسان**».

وقد قال إيليا أبو ماضى:

أيهـــذا الشاكي ومــا بك داء كـن جميلاً تــري الوجود جميلاً

ومـن نفســهُ بغيـر جمـــالٍ لا يـري في الوجـُودِ شيئاً جَميلاً

******

الانطباع الأول

الانطباع الأول يتكون عند مقابلة شخص لأول مره، فعادة ما ينظر هذا الشخص إلى وجهك نظرة متفحصة، كما يصغى لك باهتمام، مع التركيز فى حركاتك وتصرفاتك ونبرات صوتك وطريقة حديثك، وقد يتمعن فى ملابسك، كل هذا من أجل تكوين انطباع أول عنك، وتستغرق هذه العملية نحو بضع دقائق.. وفى كثير من الأحيان تكون الانطباعات الأولى خادعة لأنها تكون متسرعة معتمدة على الميول العاطفية، فالمظهر الخارجى للشخص إما يعكس ما هو أقل أو أكثر من جوهر صاحبه، ونادراً ما يكون المظهر انعكاساً للجوهر.. والأمر يحتاج للقاءات عديدة ومواقف حقيقية للتعرف بصدق على الشخصية الأصلية.

فاحرص دائماً على أن تترك فى الآخرين انطباعاً أول جيداً.. فالشخص الآخر إن تكّون لديه انطباع أول سيئ عنك فإنه سوف يعانى القلق، وبالتالى يتحول موقفه منك إما إلى موقف دفاعى حذر فيلتزم السكوت أو الكلام بحرص شديد، أو يصبح هجوميا ومتوتراً، وأحياناً أخرى يتصنع إبراز الثقة الزائدة.

وبصفة عامة هناك بعض الأمور التى يتوقف عندها الآخرون عند لقائهم بك خاصة عندما يكون اللقاء لأول مرة وتساعدهم على تشكيل انطباعهم عنك.. **وأهم هذه الأمور هى:**

* المظهر الشخصى من حيث التناسق والنظافة.

* طريقة التحدث ونبرات الصوت المستخدمة، بالإضافة لطريقتك في الاستماع.

* حركات الجسم وتعبيرات الوجه وطريقة الجلوس والوقوف والإيماءات المختلفة؛ وهي المعروفة بلغة الجسد.

* موضوعات الحديث التي تثير اهتمامك وتشغل بالك.

* انفعالاتك وردود أفعالك وهل هي متزنة أم تتسم بالعنف.

والشخص الذكي هو من يعرف هذه النقاط ويستطيع استغلالها بمهارة لتكوين انطباع جيد عند الآخرين، ولكن الأهم هو المحافظة على هذا الانطباع، فعندما يُكّون الشخص الآخر انطباعاً إيجابياً جيداً عنك فسيعاملك بشكل جيد مهذب، ويفسر جميع تصرفاتك بمحمل حسن طيب، وبالتالي سيكون ذلك حافزاً لك لمبادلته المعاملة بالمثل، مما يعزز العلاقة بينكما، والعكس هو ما يحدث إذا ما أخذ انطباعاً سيئاً فستكون النتيجة أن يعاملك بفتور على أساس هذا الانطباع، بل ويفسر جميع تصرفاتك بشكل سلبي ويأخذها على غير محملها، وبالتالي تسوء العلاقة بينكما أكثر وأكثر، فقد قال الإمام الشافعي في ديوانه:

وعين الرضا عن كل عيب كليلة ولكن عين السخط تبدي المساويا

فيجب أن نجتهد ونساعد الآخرين على فهم أفضل جوانبنا، فهناك مقولة لعميد الأدب العربي طه حسين يقول فيها «**إياك و الرضي عن نفسك فإنه يضطرك إلي الخمول. وإياك والعجب فإنه يورطك في الحمق. وإياك والغرور فإنه يظهر للناس كلهم نقائصك كلها ولا يخفيها إلا عنك**».

******

ولخلق جو من الألفة من أول مقابلة وعمل مناخ تشجيعى فيكون ذلك بالمصافحة الودودة، والابتسامة الرقيقة، ونبرة الصوت الهادئة، والكلام بصوت واضح ومسموع، وكل ذلك يؤدى لكسر حاجز الجمود.

واجعل هدفك دائماً حسن النية وهو أن تساعد الآخرين على أن يحصلوا على صورة حقيقية جيدة عن نفسك، وليس التغرير بهم أو خداعهم ليروا ما ليس فيك، لأن الانطباع السلبى الذى قد يأخذه الآخرون عنك دون قصد منك قد تقضى فترة طويلة فى محاولة لإثبات عدم صحته.. **فالقاعدة هى: ساعد الآخر فى تكوين انطباع جيد عنك ثم قم بتعزيزه، بدلاً من أخذ انطباع سلبى عنك تجاهد فى تصحيحه أو تغييره.**

******

والشخص الحصيف هو من يعرف نفسه بكل جوانبها، يعرف جوانب قوته دون مبالغة فى تقديرها فيحاول تعزيزها وتنميتها، كما يعرف جوانب ضعفه ويحاول التغلب عليها وتعديلها، فمن أقوال عمر بن عبد العزيز إلى ولده «**رحم الله من عرف قدر نفسه**».. فلابد أن تكون لدينا الرغبة فى تغيير عاداتنا وطباعنا وأساليبنا فى الحياة خاصة لو كانت سيئة، لنكسب الرفاق والأصدقاء، فالعادة كما فى المثل الإنجليزى طبيعة ثانية، وهى سلوك شخصى متكرر بصورة لا إرادية نتيجة قناعة قد رسخت فى العقل الباطن، وتنشأ خطورتها من أن لها قوة جذب هائلة تجعلها تتحكم فى سلوكياتنا وتحدد شخصياتنا، فقد قال العرب «**الطبع أغلب**»، و«**الطبع غلب التطبع**»، و«**من شب علي خلق شاب عليه**».. فهل بعد هذا يمكن تغيير هذه العادات والطباع؟ إن ما أصبح عادة أو طبعاً لن يتغير سريعا أو بسهولة، إلا

أنه يمكن تغييره، وذلك بالعزيمة والجهد الصادق المستمر، فقد قال رسول الله ﷺ «إنما العلم بالتعلم، وإنما الحلم بالتحلم، من يتحر الخير يعطه، ومن يتق الشر يوقه» مجمع الزوائد.

والإنسان الذكى هو من يدرك عدة أشياء ويعمل بها.. وهى:

* لا تضع حواجز كبيرة بينك وبين الآخرين، ولا تظهر بصورة مصطنعة، ومن المهم أن تعط الآخر فرصة ليتعرف عليك وذلك حتى يتم التقارب السريع بينكما.

* عدم القيام بأى تصرف قولاً أو فعلاً يؤذى الآخر أو يؤذيك، يضايقه أو يضايقك، يشينه أو يشينك، أو أى فعل يستلزم تقديم الاعتذار.

* عدم النظر لما فى يد الغير أو فيما لا تملكه.

* تقبل دروس الحياة فهى لا تنتهى، أما متاعبها فهى مستمرة لا تتوقف، قال تعالى: ﴿لَقَدْ خَلَقْنَا الإِنسَانَ فِي كَبَدٍ﴾ البلد: ٤ .

* لا تيأس من الطرف الآخر مهما كان رد فعله سلبياً، واستمر دائماً فى المحاولة.

* الوقوع فى الخطأ يجب ألا يحزنك أو يجعلك تنهزم، فهو درس يجب أن تتعلم منه ليفيدك، فالضربة التى لا تكسر تقوى، وكم من ضربات وجهت إلينا قوت من عزائمنا بعد مضى جرحها،

وهناك مقولة تقول: «**الحياة مليئة بالحجارة فلا تتعثر بها بل اجمعها وابن بها سلما تصعد به نحو النجاح**».. واعلم «**أن سقوط الإنسان ليس فشلاً، ولكن الفشل أن يبقى حيث سقط**».

* كن دائماً هادئاً صبوراً متفائلاً وموضوعياً.

******

الاختلاف بيننا وبين الآخرين

الاختلاف سنة كونية لها حكمة إلهية، فقد قال تعالى: ﴿ وَلَوْ شَاءَ رَبُّكَ لَجَعَلَ النَّاسَ أُمَّةً وَاحِدَةً وَلا يَزَالُونَ مُخْتَلِفِينَ﴾ هود: ١١٨، فالله تعالى خلق البشر مختلفين، لهم عقول ومدارك متباينة إلى جانب اختلاف الألسنة والميول والتصورات والأفكار والعادات والتقاليد، وكل لون من هذه الألوان يميل إلى لونه ويجد راحة فى العيش مع شكله؛ فيختار المرء من يناسبه ليعيش معه، فالإنسان يختار الصديق الذى يوافق مشاربه وتمتزج روحه بروحه صلاحا أو فسادا، فيألف الصالح الصالح والطالح الطالح «**فشبيه الشيء منجذب إليه**»، وحينذاك يقال «**الطيور علي أشكالها تقع**»، حتى قالوا «**لا تسل عن المرء وسل عن قرينه**».. فالاختلاف بين الناس حقيقة واقعية، وهو ما يؤدى إلى تعدد الآراء والأحكام، ومن العبث أن يتصور البعض إمكانية محو هذا الاختلاف أو إلغائه أو تحويله إلى وفاق مطلق، فهذا أمر مخالف للفطرة التى فطر الله الناس عليها.. والاختلاف بين الناس ضرورة كبيرة وثروة عظيمة لا يعرف قيمتها أو يقدرها إلا أهل العلم والفكر، فاختلاف الآراء والأفكار يثرى العقل ويوسع الأفق وينمى المدارك، وذلك بين الأشخاص المتوازنة التى ترى جميع الجوانب لأى موضوع فلا يرى الشخص الجوانب السلبية فقط أو الجوانب الإيجابية فقط، ويمكن بالمعاملة الطيبة الحسنة المعتمدة على آداب وقواعد صحيحة تضييق فجوة هذا الاختلاف والتقريب بين وجهات النظر المتباينة، فالخلاف هنا يكون من النوع الحسن المحمود الناتج عن اختلاف وجهات النظر أو الآراء

المختلفة، وهو خلاف ليس فيه مذمة أو مشاحنة.

أما المشاحنة فى الخلاف فتنتج عن عوامل أخرى تتعلق بالشخص ذاته كالغرور الشديد والإعجاب بالنفس أو الحرص على الزعامة والصدارة، أو سوء الظن فى الآخرين، بالإضافة للتعصب الأعمى لأفكار معينة، ويزيد من حـدة الخـلاف قلة العلم والمعـرفـة، وفـقـر الفكر، مما يـجـعل الشـخص يتمسك برأيه دون أدنى استعداد لتعديله أو تغييره، وهذا النوع من الخلاف يتجه إلى الخصومة والانتصار للنفس وعدم الانصياع للحق، وهو بذلك يعد من الرذائل الأخـلاقـيـة التى ينشـأ عنـهـا الاخـتـلاف المذمـوم الذى يؤدى للبغض والكراهية بين الناس.

والحديث مع شخص يتسم بمثل هذه الصفات يكون عادة سلبياً يأخذ شكلاً تعجـيـزياً، حيث يتصـيد هذا الشخص السلبيات والأخطاء والعقبات للآخـر ويحـاول المناورة والكر والفر بغرض إثبـات الذات، كـمـا يسـتخـدم كلمات تعتمد على التورية بحيث يكون لظاهر الكلام معنى غير ما يعطيه باطنه بهـدف إرباك الشـخص الآخـر، ويصل الحـديث إلى أسـوأ درجـاته عندما يأخذ صفة التسلط والعدوان بحيث يتعمد إلغاء كيان الآخـر ويعتبره أدنى من أن يتكلم معه؛ بل عليه فقط أن يسمع ويستجيب، فأوامره أوامر فوقية وعلى الشخص الآخر أن يستجيب لها دون مناقشة أو حوار، ومثل هذا الشخص إذا ما بدأت تحاوره فإنه عادة ما يلجأ إلى العناد فقد يتجاهل محدثه ويصمت دون أن يدخل فى مواجهة، أو أنه يتوتر ويثور بعصبية حينما لا يستطيع أن يجد ما يقوله، وتنشأ عنده رغبة قوية فى الانتقام من الطرف الآخر، وقد يكون هذا الانتقـام لفظياً كـالنقد الحـاد أو الشـتم والسب

والإهانة، أو جسدياً كالضرب، أو نفسياً كالاحتقار والتجاهل وينتهى الحديث بينهما إلى البغضاء والكراهية، ومن القواعد المعروفة أنه كلما زاد ارتباط الحدث بالشخص زاد أثره عليه، وكلما زادت الشحنات الانفعالية فى التعامل مع الحدث زادت السلبيه فى النتائج.. ومثل هذا الشخص عادة ما يصاب بأمراض نفسية وجسدية كثيرة، أهمها بالنسبة للأمراض النفسية القلق والاكتئاب والذى قد تنشأ عنه فى مراحله المتقدمة رغبة قوية فى الانتحار. أما بالنسبة للأمراض الجسدية فأهمها ارتفاع ضغط الدم، القولون العصبى، الصداع المزمن، الحكة الجلدية العصبية، وغير ذلك من الأمراض ذات الصلة.

******

نصائح:

عند الاختلاف مع شخص ما فاحرص على عدم قطع جميع حبال الود وإنما احتفظ بقدر منها فلعل الوجوه تتقابل يوما، ولا تغرق فى الخصومة وإنما اترك للصفح موضعا.. «**فقد قيل لأبي سفيان بن حرب: ما بلغ بك من الشرف ما تري؟ قال: ما خاصمت رجلا قط إلا جعلت للصلح بيني وبينه موضعا أو قال موعدا**».. وقد قال معاوية بن أبى سفيان «**لو أن بيني وبين الناس شعرة ما انقطعت، كانوا إذا مدّوها أرخيتها، وإذا أرخوها مددتها**» .

وهناك حكمة تقول «**لا تبصق في البئر الذي تتركه فقد تعود له مرة أخري فتشرب منه**» .

ومن أقوال إمام المتقين علي بن أبي طالب رضي الله عنه «**أحبب حبيبك هونا ما عسي أن يكون بغيضك يوماً ما، وابغض بغيضك هوناً ما عسي أن يكون حبيبك يوماً ما**» .

وتذكر دائماً «**أن الحياة أقصر من أن نقضيها في تسجيل الأخطاء التي ارتكبها غيرنا في حقنا وفي تغذية روح العداء بين الناس**» .

ومن الأبيات الشعرية من ديوان الإمام الشافعي:

لما عفوت ولم أحقد علي أحد — أرحت نفسي من هم العداوات

إني أحـيي عـدوي عند رؤيتـه — أدفـع الشـر عني بالتـحـيـات

وأظهر البشر للإنسـان أبغضـه — كمـا إن قد حشا قلبي محبات

الناس داء ودواء الناس قربهم — وفي اعتـزالهم قطع المودات

التعرف علي الشخصية والتعامل معها

الأشخاص الذين نقابلهم فى حياتنا مختلفون على حسب شخصية كل منهم، فشخصية الإنسان هى مجموعة من الصفات الموروثة والمكتسبة، كما أنها مزيج من الدوافع، العادات والتقاليد، الميول، العقل، العواطف، الآراء والعقائد والأفكار، الاستعدادات، القدرات، السمات، المشاعر والأحاسيس، متفاعلة كلها أو أغلبها لتكون شخصية الإنسان، وتظهر الملامح الأولى لشخصيّه الإنسان منذ سن الرضاعة، إلا أنها تنمو وتتطور مع تقدّم الإنسان فى السن ومع معاشرة الآخرين، فيكون هناك شخص بشوش مرح، وهناك شخص خشن، وآخر عصبى، وعنيد، ومتعالٍ، وهكذا.. فقد قال رسول الله ﷺ «الناس معادن كمعادن الفضة والذهب». صحيح مسلم.. وقال الشاعر:

الناس كالأرض ومنها هُمُ — فمن خَشِنِ الطبع ومن لَيِّنِ

فجندلٌ تدمي به أرجلٌ — وإثمدٌ يوضع في الأعينِ

******

ومعرفة شخصية الناس أمر مهم لأن ذلك يساعدنا على اختيار الطريقة المناسبة للتعامل والتفاهم معهم، فبخلاف الشخصية الطبيعية التى يجمع صاحبها فى نفسه معدلاً متوازناً من الصفات الإنسانية التى يقبلها المجتمع، هناك أنواع أخرى من الشخصيات التى قد نصادفها فى حياتنا وتجبرنا الظروف على التعامل معها، منها الشخصية الاتكالية أو الاعتمادية وهى شخصية غير واثقة بنفسها وغير قادرة على القيام حتى بأعمالها

الخاصة دون الاعتماد على الآخرين والرجوع لهم واستشارتهم.

وهناك أيضاً الشخصية الانطوائية وهى قليلة الكلام؛ تتميز بالانطواء والعزلة والانفصال عن الواقع وعدم الرغبة فى تكوين الصداقات، تتحاشى الناس وتتهرب من العلاقات الشخصية بإرادتها، تستمتع عندما تكون وحيدة وتقلق عندما تكون بين الناس.

أما الشخصية التجنبية فهى التى تتجنب الناس وتتحاشاهم عن خوف وليس عن عدم رغبة مثل الإنطوائية، فتتحاشى الناس حتى لا تقع فى الخطأ.

وأيضاً هناك الشخصية الشكاكة أو المرتابة وهى التى تشك فى كل من حولها حتى فى أقرب أقربائها؛ فتظن أن الجميع يكرهونها ويريدون إيذائها، وهذا الشعور يولد ميولاً عدوانية مثل النقد القاسى والسخرية من الآخرين .وهذا الشخص لا ينسى أخطاء الآخرين ولا يغفرها لهم، ويسعى إلى قراءة المعانى الخفية للحوادث بدرجة تثير التوتر فيمن يتعامل معهم من الناس ويربط الأحداث ببعضها بشك شديد .فهو دائم البحث عما يريح شكوكه، ولذا يكون مشغول البال باحتمال عدم استمرار ولاء رفاقه وذويه له ودرجة الثقة الى يجب أن يعطيها لهم.

وهناك أيضاً الشخصية الحدية التى تتميز باضطراب الهوية والسلوك والمزاج، صاحبها متطرف بشدة فى التفكير والمفاهيم .حيث المثالية الشديدة، ثم الخروج من هذه المثالية ثم العودة ثانية إليها، وهو يتسم أيضاً بعدم الاستقرار فى المشاعر والانفعالات، وفجائى فى تصرفاته .ومتطرف

فى علاقاته مع التقلب خلال ساعات أو أيام بين الحب المفرط والبغض المفرط لذات الآخر، ولذلك فهو يتميز بعدم ثبات علاقاته الشخصية، كما أنه يتسم باضطراب فى تصور الذات، وعدم وضوح الهدف، والضعف فى القدرة على ضبط نوبات الغضب.

أما الشخصية النرجسية فتتميز بالغرور، والتعالى، والشعور غير العادى بالعظمة والأهمية وحب الذات، ويرى صاحب هذه الشخصية نفسه نادر الوجود، أو أنه من نوع خاص فريد لا يمكن أن يفهمه إلا خاصة الناس، ويميل الشخص النرجسى نحو إعطاء قيمة عالية لأفعاله وأفضاله، ولذا فهو ينتظر من الآخرين احتراما من نوع خاص لشخصه و أفكاره، وهو أيضاً استغلالى ,ابتزازى وصولى؛ يستفيد من مزايا الآخرين وظروفهم فى تحقيق مصالحه الشخصية؛ يحاول دائماً أن يكسب ولو على حساب الآخرين .وهو غيور متمركز حول ذاته يستميت من أجل الحصول على المناصب لا لتحقيق ذاته وإنما لتحقيق أهدافه الشخصية، ويتميز النرجسيون أيضاً بالهدوء المتكلف المصطنع، الطموح الزائد، الشعور بالعظمة مع مشاعر شديدة بالنقص جنباً إلى جنب، اعتماد كبير على الإعجاب الخارجى وهتاف الاستحسان، الشعور بالملل والضيق والفراغ، عدم القدرة على الحب والتعاطف مع الآخرين، الحيرة المزمنة وعدم الرضا عن النفس، استغلال الآخرين وعدم الرأفة بهم، حسد شديد ومزمن ودفاع عن هذا الحسد مثل تحقير الآخرين، الاستغراق فى شؤونهم الخاصة، وهو اضطراب فى الشخصية.

وهناك الشخصية التمثيلية أو المسرحية والتى يتميز صاحبها بالسعى

المستمر للفت الانتباه، ولذا فاهتمامه كبير بالمظهر الجسدى كوسيلة للفت النظر، كما ينزعج فى المواقف التى لا يكون فيها مركز الاهتمام، وهو يبالغ فى إظهار عواطفه، ويكون من السهل تأثير الآخرين عليه، حساس جداً للنقد، يتميز كلامه بالسطحية وافتقاره إلى التفاصيل كما يتحدث فى كل المواضيع دون تقييد أو تحديد وبدون هدف، وقد يصدر عنه بعض التصرفات غير المقبولة اجتماعيا، وهو اضطراب فى الشخصية.

وهناك أيضاً الشخصية الوسواسية القهرية، وهو اضطراب فى الشخصية، السمة المميزة له هى الانشغال المتزايد بالتفاصيل التافهة على حساب التلقائية والفاعلية، والشخص هنا يُبالغ فى المثالية، والنزعة للكمال، والدقة، والنظام، والاهتمام بأدق التفاصيل، ويسرف فى العمل بلا استرخاء، ولا يعتمد على الآخرين فى إنجاز الأعمال، كما يتسم عادةً بالبخل والمبالغة فى حفظ الأشياء غير المهمة، جاف ورسمى فى التعامل مع الآخرين، غير قادر على التمتع بأى شيء.

وهناك الشخصية الانهزامية التى تتميز بضعف العزيمة، لا تخطط وتتحدث أكثر مما تفعل، كثيرة الشكوى ضد الظروف.

وتكون الشخصية التى ليس لها رد فعل متوازن مع الموقف غير ناضجة انفعالياً، فهى لا تستطيع أن تتنبأ بسلوكها المستقبلى، ولا تندمج مع الآخرين بشكل يساوى قبولها لذاتها، تعتبر انفعالاتها شيئاً تخجل منه ويجب أن تواريه.

وأسوأ الشخصيات على الإطلاق وأخطرها على المجتمع والناس

الشخصية السيكوباتية فلا يهمها إلا نفسها وملذاتها فقط، أنانيتها مفرطة وطموحها محطم لكل القيم والتقاليد والصداقات فى سبيل الوصول إلى ما تريد؛ وذلك دون الشعور بالذنب أو تأنيب الضمير، وهذا الشخص حياته شديدة الاضطراب ومليئة بتجارب الفشل والتخبط والأفعال اللا أخلاقية، الكذب لديه شيء ثابت فى حياته ونمط فى سلوكه حتى وان كان لا يعود عليه بأى فائدة أو يحميه من العقاب، فهو يكذب لمجرد الكذب، وينافق ويتسلق على ظهور الآخرين، ويسعى لإيذاء الذين من حوله حتى يفسح الطريق لنفسه ويرضى غرائزه ونزعاته.

******

فإذا استطعنا التعرف على الشخصية يمكن عندئذ التعامل معها بالطريقة التى تناسبها.. وذلك بالطرق الآتية:

* إذا كان الشخص مرحاً هادئاً بشوشاً حسن المعاملة يقبل النصح والتوجيه بشكل عادى، لديه الرغبة فى معرفة الجديد دون تردد، كما أنه لا يميل إلى الاستئثار بالحديث أو السيطرة على المقابلة، فيكون التعامل معه باحترام شديد بشكل من اللباقة والبراعة، فنتبادل معه الحديث بحيث لا نجعل الموضوع يخرج عما هو مخطط له وإنما نحو الهدف المنشود، مع الإصغاء الجيد له.

* أما إذا وجدت الذى تتعامل معه خشن المعاملة، يصمم دائماً على وجهة نظره، ولا يحاول تفهم مشاعر الآخرين، ويكثر من مقاطعة الحديث بطريقة تظهر تسلطه برأيه، كما يحاول أن يترك

لدى الآخرين انطباعاً بأهميته، وقد يكون هذا الشخص ذا خلق طيب كريم رغم ما فى حديثه وصوته وتعبيراته من جفاف فى المعاملة، وهذا النوع يجب التعامل معه بدون انفعال كما يجب التحكم فى ضبط النفس، وإذا تكلم فدعه يسترسل فى الحديث وأنصت له باهتمام دون محاوله لمقاطعته ولا تحاول تهدئته أو تحويل الحديث إلى مواضيع فرعية أو مشكلات ليس لها علاقة بالموضوع الرئيس، واستعمل معه أسلوب: نعم.... ولكن، كأن تقول: إنك فعلاً على حق و لكن لو فكرت معى فى... ، فهذا الشخص عندما تظهر له الاحترام والتقدير فإنك عادة ما تصل إلى هدفك معه بسهولة وتقنعه بكل ما تريد.

* وأما الشخص العصبى، والذى يُعرف بحركاته السريعة غير المنتظمة ومن نفاد صبره بسرعة، وهو يريد شخصاً يتعامل معه بنفس الطباع خصوصا فى سرعة الحركة والتفكير، ويميل إلى التكرار فى الحديث، ويرغب فى حقائق مختلفة ومنوعة، لذا ينبغى أن يكون الشخص الذى يتعامل معه مسلحا بها لإشباع رغبته.

* وأما العنيد المعارض دائماً الذى يتجاهل وجهات النظر المختلفة ولا يرغب فى الاستماع إليها، فهو لا تغريه الأفكار الجديدة ويصعب حثه على ذلك، كما أنه لا يميل للمخاطرة خوفاً من الفشل، فالتعامل معه يكون بالتعرف على وجهة نظره، وأخبره بأنك ستكون سعيداً بدراسة وجهة نظره فيما بعد، ثم قدم أفكارك

إليه بالتدريج مع تدعيم وجهة نظرك بالأدلة للرد على اعتراضاته، وحاول أن تشرك الآخرين معك لكى توحد الرأى أمام وجهة نظره، واستعمل معه أيضاً أسلوب: نعم ...... ولكن، ويجب الصبر فى التعامل معه.

* وإذا كان يميل إلى التشكيك فى كل ما يقال له، وتغلب عليه صفة الانتقاد والشك والظن، ويلاحظ ذلك عن طريق تكراره للأسئلة المطروحة عليه للتأكد من معنى السؤال ونوعية المطلوب منه بدقة.. فهذا يجب التعامل معه بحرص وصبر وحسن تصرف بالإضافة للباقة والكياسة حتى يطمئن، فيتم تفسير الأمور كلها له بكل أبعادها والنتائج المترتبة عليها، ويحسن إقناعه عن طريق ذكر أمثلة واقعية حدثت بالفعل.

* أما الشخص الباحث عن أخطاء الغير فهو لا يحترم مشاعر الآخرين، فعليك أن تسيطر على أعصابك معه، وأصغ إليه جيداً، ولا تتكلم كثيراً معه لأنه متصيد جيد للأخطاء.

* وأما التعامل مع الشخص كثير المطالب الذى يلح دائماً فيكون عن طريق المماطلة والمراوغة.

* وأما المتردد والذى يفتقر إلى الثقة بنفسه وصعوبة اتخاذ القرار، فتظهر عليه علامات الخجل والقلق، وهو يعرف من نظراته ومظهره وحركاته وصوته، وكلما زادت كمية المعلومات المطلوبة منه أو المهام زاد ارتباكه، فهو متعود على من يفكر له أو ينجز له

أعماله، ولا يريد من يملى عليه إرادته أو يستعجله فى شىء. ويتم التعامل مع هذا الشخص بأن لا نكثر عليه من الطلبات والتعليمات ونختار فقط المهم ونركز عليه ونعطيه مزيداً من التأكيدات، ويجب ألا ندفع هذا الشخص لاتخاذ القرار بسرعة لأنه سوف ينسحب بدون أن نصل إلى الهدف المنشود، بل نترك له فرصة اتخاذ القرار بحرية وصبر.

* وأما الشخص المعجب بنفسه، فيجب التعرف أولا وبشكل سريع على مصدر إعجابه بذاته هل هو العلم أم عراقة الأسرة أم قوة البدن أم الجمال أم غير ذلك، لأن معرفتنا بسبب إعجابه بنفسه تجعلنا نحدد نوعية الأسئلة ونختار المديح الذى نستخدمه لإقناع هذا الشخص، ولا نتخذ نقاط إعجابه بنفسه مجالاً للسخرية أبداً.

* والشخص المتعالى الذى يتعامل مع الآخرين بتعال لاعتقاده أنه فوق الجميع وأنه يستحق مكانة أعلى مما هو فيها بكثير، وهو عادة يحاول تصيد السلبيات لدى الآخرين وإيصالهم إلى المواقف الحرجة، لا تحاول أن تنقص من قدره أو تسخر منه، كما لا تحاول استخدام الأسئلة ذات الإجابات المفتوحة معه، مع استعمال طريقة: نعم.... ولكن.

* أما إذا كان الشخص مدعى المعرفة؛ يعتقد أن قوله هو الحق ويعرف ما يريد ويعمل ما يشاء مستندا إلى خبرته ومعرفته، ولا يصدق كلام الآخرين ويبدى دائماً اعتراضه، وهو يحب أن

يصدر الأوامر ولا يتلقاها، يفتخر ويتحدث عن نفسه طيلة الوقت ويحب السيطرة الكلامية ويميل إلى السخرية، فهذا النوع من البشر يتم التعامل معه عن طريق الإنصات والاستماع والإعجاب بكل ما يقول، ويجب أن تستدرجه فى طرح الأفكار المناسبة حتى يكون هو مصدرها، وعند اعتراضه على أى تعليمات يجب الرد عليه أولا بكلمة: نعم.. ثم بعد ذلك تقوم بعرض وجهة النظر المطلوبة.

* وأما الشخص الذى تتصف ردود أفعاله بالبطء والبرود فيكون التعامل معه ببطء أيضاً فلا نستحثه على السرعة، ونوجه له الأسئلة المفتوحة التى تحتاج إلى إجابات مطولة ثم نصغى إليه جيداً، فلا نقاطعه أبداً حتى يسترسل فى الكلام، مع إظهار الود والاحترام الكبير له.

* وأما الشخص الثرثار الذى يتحدث عن كل شيء وفى كل شيء، وهو عادة يتكلم عن كل شيء باستثناء الموضوع المطروح، ويكون عنده خيال واسع ليثبت وجهة نظره، ونظراً لكلامه الكثير فهو يقع فى أخطاء عديدة، والتعامل معه يكون بتحديد موضوع الحديث ومحاولة عدم الخروج عنه، وكلما خرج عن الموضوع عليك بالعودة إليه فوراً دون تماد فى المواضيع الفرعية.

* وأما الشخص الإيجابى، فهو واقعى، يتخذ قراراته بهدوء وعقلانية، ومواقفه جادة ومعقولة، كما أنه ذكى، متحمس، يهتم بالنتائج، ويوجه الأسئلة البناءة، حسن الاستماع والإصغاء، وإذا

اعترض فيكون بأسلوب لبق ومقبول، وهذا الشخص نتعامل معه بمنهج ناضج وتسلسل منطقى.

******

ولحسن التعامل مع الآخرين والتفاهم معهم لابد لكل شخص كما يعرف الآخر أن يعرف أيضاً نفسه.. فهل أنت:

* ديمقراطى.. واثق من نفسك، تستطيع أن توازن بين الجدية والمرح، تساعد الآخرين للمشاركة فى النقاش وصولاً لاتخاذ القرار الذى يرضى الجميع.

* ديكتاتور.. تتحدث أكثر مما تنصت، تعتقد دائماً أن رأيك الأفضل، تتعامل بشدة وخشونة واستعلاء، لا تشرك أحداً معك فى اتخاذ القرار.

* فوضوى.. لا تحسن إدارة النقاش، لا تعطى للآخرين انطباعاً بالجدية، لا تثق فى نفسك، وبالتالى لا تستطيع اتخاذ القرار.

******

ويلزم عند تعامل الإنسان مع الناس أن يدرك أن هناك كثيراً من الأمور التى قد تسبب له الضيق والضجر، فلا يستسلم لها أو يجعلها تحبطه على الإطلاق، كما يجب أن يعى أن هناك أموراً صعبة على كل إنسان فلا يحاول إجبار الآخر على تغييرها فجأه أو بقوة، وإنما عليه أن يحاول أن يغيرها فى نفسه أولاً قبل أن يطلب ذلك من الآخرين، فقد قال الكاتب والروائى الروسى تولستوى «**الجميع يفكر في تغيير العالم ولكن لا أحد يفكر**

في تغيير نفسه»، وهذه الأمور مثل: الابتعاد عن عادة نشأ بها وتعود عليها، يعترف بجهله، يخدم دون أن ينتظر مقابلاً أو مديحاً، يصمت فى الوقت المناسب، الانتظار دون ملل، يعانى دون شكوى، أن لا تؤثر انفعالاته على أفكاره المنطقية، يتأنى فى إصدار الأحكام، يركز فى ذروة التشويش، أو يحب عدوه.

التواصل

الاتصال بين الناس عملية حتمية منذ بدء الخليقة وحتى فناء البشرية، فالإنسان فى حالة اتصال دائم سواء بقصد أو بدون قصد، أراد أو أبى.. وتعتبر عملية التواصل بيننا وبين الآخرين عملية ذات اتجاهين، تنتقل فيهما الأفكار والمعلومات ذهاباً وإياباً بين العقول، أى بين المرسل والمستقبل، وبذلك فهى تشمل محاولة فهم الأفكار والمشاعر التى يعبر عنها الآخر، والاستجابة أو الرد.. وبالتالى فإن التواصل الجيد يحتاج إلى مهارات خاصة لإيصال الأفكار والمشاعر للآخر، ومهارات الإصغاء إلى الآخرين ومراقبتهم وفهم الرسالة التى يعبرون عنها.. إلا أن هناك كثيراً من العقبات والمعوقات التى قد تواجه حركة هذه الأفكار، ولذلك فالإنسان قد يعانى عدم إرسال رسالته بشكل صحيح، أو أن يتم استقبالها بصورة خاطئة ينتج عنه فى النهاية سوء فهم.

******

والمرسل هو الشخص الذى يبدأ الاتصال دائماً ويحدد الأفكار ويصيغها ويختار الوسيلة أو الوسائل المناسبة، ولذا فهو يتحمل جزءاً كبيراً من نجاح عملية الاتصال أو فشلها، ولذلك فلابد أن يتمتع بمجموعة من المهارات الاتصالية التى تساعده على التعبير عن أفكاره بوضوح، والتى تعد بمثابة نصائح مهمة يجب اتباعها من أجل نجاح عملية الاتصال.. أهمها:

* الإلمام بالموضوع، وكل ما يتعلق به من معلومات وحقائق وآراء، وذلك حتى يستطيع تناوله من جوانبه المختلفة دون قلق، ولذلك أهمية كبيرة فى عملية الإقناع.

* القدرة على الحديث، وهى القدرة على عرض وتقديم المعلومات بترتيب منطقى، والانتقال من نقطة لأخرى بسلاسة ويسر، مع ترابط أجزاء الموضوع، وربط الموضوع بحاجات الطرف الآخر، إلى جانب الاستشهاد بنماذج من الواقع وتدعيم كلامه بها وبخبرات وتجارب من واقع الحياة.

* القدرة على توصيل المعلومات ونقل الأفكار والآراء المختلفة للطرف الآخر بسهولة، بحيث يتم فهمها واستيعابها بنفس المعنى الذى قصده، بأن تكون الرسالة محددة وواضحة، وبسيطة بقدر الإمكان، مع مراعاة ألا يكون بها مجال لسوء الفهم، وذلك بتوضيح الهدف والنقطة الرئيسة ثم العرض بطريقة منطقية ومنظمة، مع الاهتمام بعرض المعلومات وثيقة الصلة بالموضوع، والبعد عن المعلومات غير المهمة أو الأفكار الشخصية غير ذات الصلة، فيجب أن تكون الرسالة موجزة وفى الصميم.

* استخدام لغة سليمة لكى يفهمها الآخرون، والبعد عن الكلمات غير الضرورية.

* استخدام الوسيلة أو الوسائل المناسبة لتبليغ الرسالة.

* إزالة الحواجز بالمقدار الذى يساعد على انتقال الرسالة بحرية

وكفاءة بين المرسل والمستقبل.

* إظهار الشعور بالاحترام ومراعاة مشاعر الآخر.

* تشجيع الطرف الآخر وزرع الثقة فى نفسه.

* القدرة على الإقناع، وذلك بتقديم عديد من الحجج والبراهين المؤيدة لوجهة نظره والداحضة لوجهات النظر الأخرى، بالإضافة لمهارات خاصة يمكن اكتسابها وتنميتها.

* القدرة على الإنصات للطرف الآخر بين الحين والآخر ليستمع إلى آرائه وتعليقاته ووجهات نظره، وبالتالى يتعرف على رد فعله، وهو ما يشعر الآخر باحترام المتكلم له وتقديره لأهميته ومكانته.. ولذلك يجب إشراك الآخر فى الحديث من خلال ما يوجهه إليه من أسئلة.

* القدوة، وهى اقتناع الشخص بالأفكار التى يدعو إليها، فإذا أدرك الآخر أن المتكلم يطبق ما يدعو إليه وينادى به كان أكثر استجابة وتأثراً به، أما إذا أيقن أنه يؤدى دوراً تمثيلياً دون أن يلتزم بشىء من أفكاره فإن كل كلامه سوف يكون بلا فائدة تذكر.

* الموضوعية والأمانة والصراحة والصدق فى التناول والعرض ومراعاة المصالح العامة، مع تجنب المبالغة والتهويل.

* التواضع.. وذلك بتجنب التباهى بالسلطة أو التعالى أو الوقوف موقف الأستاذ العالم، لأن ذلك يوجد حاجزاً نفسياً بين المرسل والمستقبل.

* الهدوء والتحكم فى الانفعالات وضبط النفس وذلك مهما كانت صعوبة الموقف الذى يتعرض له، وهو ما يساعد على فهم أفكار وآراء الآخرين، بالإضافة لاتخاذ القرارات السليمة المناسبة، ويعطى ذلك أيضاً انطباعاً بالثقة فى النفس والقدرة على المناقشة والحوار.

* الاستخدام الجيد للغة الجسد من نظرات العيون وحركات الجسم المختلفة، فيجب أن تكون ملامح الوجه طبيعية بلا تكلف مع النظر الدائم للآخر، كما يجب الوقوف معتدلاً، وتكون الحركة طبيعية وسهلة، والجلوس بهدوء، وتكون اليدان والذراعان مستريحة بلا انفعال، كما تكون حركات المرسل ووضعه ونبرة صوته أثناء الاتصال ملائمة مع طبيعة المكان والزمان والأشخاص.

* الابتسامة، وهى من أهم تعبيرات الوجه التى تترك أثراً إيجابياً على الطرف الآخر، فهى تزيل الحواجز وتولد الألفة والمودة بينهما، وتقرب بين المواقف والاتجاهات.

* الظهور بالمظهر اللائق من خلال اختيار الملبس النظيف المناسب لتحظى بانطباع جيد عند الطرف الآخر، وهو ما يزيد من هيبة الشخص وقوة تأثيره واحترام الطرف الآخر له.

******

أما الرسالة وهى المعلومات والأفكار، فهى العنصر الثانى المهم فى عملية الاتصال.. ويجب أن تتوافر فيها مجموعة من الخصائص المهمة.. أهمها:

* البساطة والوضوح، وذلك باستخدام كلمات وعبارات سهلة والبعد عن الكلمات الصعبة المعقدة، حتى يكون الموضوع سهل الفهم، كما يجب أن تكون الكلمات المستخدمة ذات معنى واحد عند المتكلم والمستمع، وكلما ارتفعت درجة الاتفاق على المعنى زاد الفهم المشترك.

* ترتيب الأفكار وتسلسلها وترابطها ترابطاً منطقياً، والانتقال من نقطة لأخرى بسهولة ويسر دون قفزات أو وجود فجوات.

* ألا تقل كمية المعلومات عن القدر المناسب بحيث لا تغطى جوانب الموضــوع ولا توضح الأفكار، وأيضاً لا تكون أكثر من اللازم بحيث يغرق الآخر فى تفاصيل لا طائل لها، فيتشتت انتباهه ويبتعد عن الموضوع الرئيس.

* أن تلبى احتياجات الطرف الآخر فتجذبه وتثير اهتمامه.

* أن تكون مدعمة بالأدلة والبراهين وهو ما يزيد من مصداقيتها ويقوى من تأثيرها.

* استخدام الوسائل التوضيحية يزيد من فاعليتها، ويجذب انتباه الطرف الآخر ويزيد من فهمه واستيعابه للمعلومات والأفكار.

* أن تكرار الرسالة قد يكون له دور كبير فى التأثير وإقناع الطرف الآخر.

* تكون الرسالة أكثر تأثيراً إذا ما وصلت للطرف الآخر فى التوقيت المناسب الذى يكون فيه مهيأ لاستقبال الموضوع وجاهزاً لتلقيه ومتشوقاً لمعرفته.

ولتصل الرسالة من المرسل إلى المستقبل على أكمل وجه لابد من وسيلة اتصال تكون فعالة، والتى تختلف حسب طبيعة الموضوع، والهدف المطلوب تحقيقه، بالإضافة لنوعية الطرف الآخر، وقد يكون ضعف الرسالة وعدم نجاحها بسبب عدم استخدام الوسيلة المناسبة.

******

أما الطرف الآخر فهو الطرف المرسل إليه والذى يستهدفه الشخص المرسل برسالته ويرغب فى التأثير عليه.. وهو قد يفهم الرسالة على النحو الذى قصده المرسل، أو لا تصل إليه الرسالة بالشكل المطلوب، وبالتالى لا تحقق أهدافها.. ولكى يتمكن الطرف الآخر من تلقى الرسالة بشكل جيد وعلى أكمل وجه يجب مراعاة مدى اهتمامه بالموضوع، شعوره بالاستفادة منه، موقفه من الموضوع، ومدى رغبته فى المشاركة والمناقشة، إلى جانب درجة التشويش الخاصة به.

أما الوسط الذى يتم فيه الاتصال بكل عناصره المختلفة فيطلق عليه بيئة الاتصال.

******

وبصفة عامة قد يصادف أحد عناصر العملية الاتصالية بعض المشاكل وهى تعتبر معوقات للاتصال الناجح، فتمنع عملية تبادل المعلومات أو تعطلها وتؤخرها سواء فى إرسالها أو فى استلامها، كذلك قد تشوه معانيها، وبالتالى لا تحقق الهدف المطلوب منها.. والتعرف على هذه المعوقات ومعالجتها يؤدى إلى رفع كفاءة الاتصال فى الوصول إلى الأهداف المطلوبة، **ومن أهم هذه المعوقات:**

* عوامل خارجية كالحرارة، البرودة، الصوت، الإضاءة، أو أن يكون المكان غير مريح، بالإضافة للعوامل البيئية الخارجية الأخرى.

* عوامل نفسية كمشاعر وقناعات يخفيها أحد طرفى التواصل، كأن يكون المرسل يشعر بالتعالى والإعجاب بالنفس أو سوء الظن، أو أن يتصف المستقبل بالكبر والجحود أو احتقار الآخر والإحساس بدونيته.

* خوف المرسل وتردده من ردود فعل المستقبل تجاه الرسالة، وهو ما يعوق تعبيره عن قصده من رسالته.

* أن تكون أهداف الرسالة غير واضحة للمستقبل فلا يهتم بها، ومن أمثلة ذلك أن يختلط الهزل بالجد مما يجعل الهدف غير واضح.

* سوء اختيار الكلمات والتعبيرات التى يستخدمها المرسل أو تعدد المعانى فى مدلولات الكلمات، أو استخدام مصطلحات أجنبية بلغة غير مفهومة للطرف الآخر، بالإضافة إلى عدم الاتساق بين

الاتصال اللفظى وغير اللفظى وذلك باستخدام إشارات أو إيماءات غير لفظية تتناقض مع مضمون الكلمات؛ وهو ما قد يعطى رسالة مزدوجة للطرف الآخر.

* عدم اختيار الوقت أو المكان المناسب لإرسال الرسالة.

* اختيار وسيلة غير مناسبة لتوصيل الرسالة.

* اختلاف الثقافات وهو ما قد يؤدى لسوء الفهم.

* قصور فى مهارات الاتصال كالتحدث والاستماع سواء عند المرسل أو المستقبل.

* أن يشعر المستقبل بأن الحقائق والمفاهيم ذات دلالات يصعب عليه فهمها، أو يشعر بأن المدلولات خاطئة لديه.

* صعوبة الرسالة بالفعل وعدم ارتباطها باحتياجات المستقبل.

* خلو الرسالة من عناصر التشويق والإثارة والتى تساعد على تفاعل المستقبل وتجاوبه وجذب اهتمامه.

* أن يقع المستقبل فى التباس بين المفاهيم والمصطلحات الحديثة التى تقدم له والمصطلحات القديمة الشبيهة لها.

* أن يكون عند المستقبل أفكار مسبقة عن الموضوع قد تكون خاطئة، مما يعوقه عن الحياد تجاه تفسير الرسالة.

* التفسير الخاطئ للرسالة على ضوء ما ينتظره المستقبل من المرسل وليس ما تعنيه المعلومات بالفعل.

* أن يسبح المستقبل فى أفكاره الخاصة فيفكر فى أشياء ليست لها علاقة بالرسالة.

* التسرع فى التقييم والتعليق ومقاطعة الآخر.

* وقد تكون العوائق سلوكية نتيجة خصال مُنفرة عند الطرفين كالغضب والعنف عند المرسل وإن كان المضمون صائباً، أو الإعراض من المستقبل والغفلة عن الرسالة أو الاستهزاء بالمرسل.

******

التحدث

لا يستطيع الإنسان أن يعيش بمعزل عن الناس فهو فى اتصال مستمر معهم، والكلام هو وسيلة التفاهم والاتصال الأولى بين البشر، فبه نفهم الآخرين ويفهموننا، ويتم الحديث أو المناقشة بين شخصين أو أكثر، حيث يتداول الكلام بينهم بطريقة متكافئة، فيجب ألا يستأثر به أحدهما دون الآخر، كما يجب أن يغلب عليه الهدوء والبعد عن الخصومة والتعصب.

وعملية التحدث تتطلب وجود متحدث ومستمع ووسيلة، والمتحدث هو الشخص الذى يتكلم ويصوغ رسالته فى صورة كلمات أو حركات أو إشارات وينقلها للآخر.. أما المستمع فهو الشخص الذى توجه إليها الرسالة ويستقبلها ويفسر محتواها ويفهم معناها.. ثم تأتى وسيلة الاتصال وهى عامل مهم فى إنجاح هذه العملية وقد تكون مسئولة عن فشلها.

وقد يكون الحديث عقلانياً هادئاً أو غير ذلك.. إلا أنه عند التحدث بطريقة سليمة بإتقان فن الكلام فإننا نستطيع أن نبنى أفضل علاقات ونحصل على ما نريد ونحقق مكاسب كبيرة.. فنحن مسئولون عما نتكلم به، فقد نجنى منه الخير أو يورطنا فى شر..« فعندما سأل معاذ بن جبل رسول الله ﷺ قائلاً: يا رسول الله وإنا لمؤاخذون بكل ما نتكلم به، أجابه ﷺ: وهل يكب الناس على مناخرهم في النار إلا حصائد ألسنتهم» الزهد لابن حنبل.

وعندما سأل عقبة بن عامر رسول الله ﷺ ما النجاة؟ قال ﷺ: ؟أمسك عليك لسانك وليسعك بيتك وابك على خطيئتك» سنن الترمذى.

وقال الميدانى: «**المرء بأصغريه قلبه ولسانه فيض القدير**» .

وقد سمع ابن المبارك رجلا يتكلم بما لا يعنيه فقال له «**احفظ لسانك إن اللسان سريع إلي المرء في قتله.. وإن اللسان بريد الفؤاد يدل الرجال علي عقله**» **شعب الإيمان** .

ونسب الى الشافعى أنه قال:

احفظ لسانك أيها الإنســـــان لا يلـــدغنك إنهــا ثعبان

كم في المقابر من قتيل لسانه كأنه يخالف لقاءه الشجعان

شرح سنن ابن ماجة

وهناك مقولة تقول: «**أنت تمتلك الكلمة.. فإذا تكلمت بها ملكتك**» ، ويؤكد هذه المقولة المثل الإنجليزى «**قيد لسانك قبل أن يقيدك**» .. ومن الأمثلة الإنجليزية أيضاً «**لا تدع لسانك يقطع رقبتك**» ، «**خذ الرجل بكلامه، والبقرة بقرنيها**» ، «**كثير الكلام كثير الخطأ، العاقل قليل الكلام**» ، «**فكر كثيرا وتكلم قليلا** » ، وأيضاً «**الصمت يورث الحكمة، والكلام يورث الندامة**» ..

وهنا يقول الشاعر العربى:

ما ندمت علي سكوتي مـــرة ولقد ندمت علي الكلام مرارا

ومن الحكم والأمثال العربية:

- **اللسان مركب ذلول** (المركب: هى الدابة التى تركب، وذلول: أى يوجهه المرء كيف يشاء، والمعنى أن لسان المرء طوع إرادته يستطيع استخدامه فى الخير كما يستطيع استخدامه فى الشر) .

- **المكثار كحاطب الليل** (المكثار: هو الشخص كثير الكلام، والحاطب

هو الذى يجمع الحطب.. والمعنى أن من يكثر كلامه كالحطاب الذى يذهب ليحتطب ليلا فلا يبصر ما أمامه، وقد يضع يده على شيء يضره كحشرة مؤذية أو عقرب يلدغه أو أفعى تنهشه فيناله الأذى، وهكذا يكون كثير الكلام يأتى بالغث والسمين فيجلب له الضرر).

- **مقتل الرجل بين فكيه** (ومعناه أن الإنسان إذا أطلق لسانه فيما لا ينبغى قتله).
- **مصارع الرجال تحت ألسنتها.**
- **خير الخلال حفظ اللسان.**
- **رب رأس حصيد لسان.**
- **ويل للرأس من اللسان.**
- **سلامة الإنسان في حفظ اللسان.**
- **يقبض علي المرء من فلتات لسانه.**
- **الصمت حكم وقليل فاعله** (والحكم هنا بمعنى الحكمة).
- **اصمت أبدا، ولا تتكلم إلا بما هو خليق بأن يسمع.**

******

والمتحدث الذكى يستطيع إيصال كل ما يريد للطرف الآخر بدون عناء، ويجعل لديه الرغبة فى التقبل، ويترك فى نفسه انطباع جيد، وبالتالى يستطيع من كل ذلك تحقيق مكاسب كبيرة.. فهناك بعض

الصفات التى يجب أن تتوافر فى المتحدث الذى يستطيع أن يجذب الانتباه أهمها: اللباقة بمعنى القدرة على قول أى شىء مهما كان قاسياً أو كريهاً بعبارات رقيقة حسنة، سريع البداهة، حاضر الذهن، قوى الذاكرة، يتحلى بالصدق والأمانة، هادئ يستطيع ضبط نفسه، متواضع، عادل ومعتدل، دمث الخلق، قوى الشخصية.

إلا أن هناك مفاهيم أساسية لا غنى عنها يجب أن يؤمن بها الناس عند حديثهم مع بعضهم البعض تشتمل على حقوق وواجبات ومهارات، أهمها حق المتحدث فى أن يعبر عن رأيه وأفكاره بحرية، وأن يسأل ليفهم، وأن يضمن أن كل ما يقوله يؤخذ بجدية دون سخرية أو استهزاء.. وفى المقابل فإن واجبه أن يسمح للآخرين بأن يعبروا عن رأيهم بحرية، وأن يتقبل أسئلة الآخرين، ويأخذ كل ما يقال بجدية، وإذا تكلم أو سأل عليه أن يحترم قيم ومشاعر الآخرين، ويتقبل الآخرين كشركاء يعترف بحقوقهم.. أما المهارات المطلوبة لتحقيق هذه الحقوق والواجبات فأهمها أن يكون الشخص موضوعياً، عنده سعة صدر، له القدرة على بناء جسور الثقة بينه وبين الآخرين، إلا أن هناك الكثير والكثير من الأسس والمهارات والفنيات التى يجب أن يعرفها ويتقنها الشخص عند الحديث أو النقاش.. أهمها:

* **اختيار الوقت والمكان المناسب:** إذا أردت أن تتحدث بحديث مثمر مع شخص ما فلا يكون ذلك أبداً مع شخص يعانى إرهاقاً جسدياً، أو تعباً نفسياً، أو فى مكان غير ملائم، أو وقت غير مناسب كأن يكون الشخص متعجلاً.. فهناك مقولة شهيرة تقول:

«قبل أن يتكلم الرجل الحكيم عليه أن يفكر تماماً فيما يقول، وفيمن يستمع إليه، وأين ومتي يتكلم».

******

* **النظر والابتسام:** أن ينظر المتحدث إلى وجه الشخص الذى يتحدث إليه، ولا سيما لو كان بالوجه ابتسامة لطيفة، فالشخص الذكى هو من يقبل على الآخر بوجه باش مما يثير فيه الراحة والاطمئنان، فهناك حكمة تقول «**الابتسامة كلمة طيبة بغير حروف**»، وتذكر أن ابتسامك للناس تجعلهم يبتسمون لك، فقسمات الوجه خيرُ معبرٍ عن المشاعر ,والوجه الصبوح المنبسط ذو الابتسامة الطبيعية الصادقة خير وسيلةٍ لكسب المودة مع الآخرين، قال رسول الله ﷺ: «تبسمك في وجه أخيك صدقة» سنن الترمذى.. وقد قال جرير بن عبد الله: «ما حجبني النبي ﷺ منذ أسلمت، ولا رآني إلا تبسم في وجهي» صحيح البخارى.. وقال الشاعر زهير بن أبى سلمى:

تراه إذا ما جئته متهللا كأنك تعطيه الذي أنت سائله

******

* **الاقتراب والابتعاد:** عند الكلام يجب عدم الاقتراب كثيراً من الشخص الآخر، فالاقتراب الشديد غير مريح ومزعج، فاترك دائماً للآخر مسافة للحركة حتى يشعر بالحرية، فمناطق القرب والبعد من الطرف الآخر تعرف بمناطق التفاعل، وهى:

- منطقة المودة وهى مقدار ذراع من الجسم أو فى حدود نصف متر

تقريباً وعادة ما يمارس فيها الاتصالات الحسية كاللمس والمعانقة ويدخل فيها الأصدقاء المقربون والأزواج والأبناء.

- المنطقة الشخصية وتكون فى حدود من نصف متر وحتى متر وربع المتر من الجسم، ونسمح للأصدقاء فقط بدخولها.
- المنطقة الاجتماعية بين متر وربع المتر وحتى ثلاثة أمتار ونصف المتر تقريباً، ونمارس فيها غالبية علاقاتنا الاجتماعية.
- أما المحيط الذى يكون بعيداً عن الجسم بثلاثة أمتار ونصف المتر فهو يمثل المحيط العام الذى يكون خارج المنطقة الاجتماعية، وليس لدينا سلطة فى هذه المنطقة.

******

* **الصوت**: الصوت جانب مهم من جوانب الشخصية فهو يكشف عن مزاجك ومشاعرك، وعند التحدث يجب أن يكون الصوت معتدلاً، فلا يرفع الشخص صوته بالكلام وكأن المستمع شخص أصم، قال تعالى: ﴿**وَاقْصِدْ فِي مَشْيِكَ وَاغْضُضْ مِن صَوْتِكَ إِنَّ أَنكَرَ الأَصْوَاتِ لَصَوْتُ الْحَمِيرِ**﴾ لقمان: ١٩، ويقال للشخص الذى يرفع صوته «**رفع عقيرته**» وهى لها أصل طريف «**ذلك أن أعرابياً عَقرت رجله، فوضع الساق العقيرة علي الصحيحة، وبكي عليها بأعلي صوته، فقيل رفع عقيرته**»، فارتفاع مستوى الصوت يؤذى ويوحى بالريبة والقلق وعدم الثقة بالنفس، بالإضافة إلى أن الصوت الحاد العنيف يبعث مشاعر الغضب والضيق فى نفوس

المستمعين.. كما يجب ألا يخفض الشخص من صوته فيرهق الآخر فى سماع الكلمات، فالصوت الضعيف المتخاذل يعطى انطباعاً بضعف الشخصية ويوحى بالذل ويثير مشاعر الخوف والقلق.. وقد ثبت أن مستوى الصوت المعتدل القوى الواضح يعطى انطباعاً للآخر بثقة المتكلم فى ذاته بالإضافة للصدق وهو ما يساعد على السيطرة.. والمتحدث الماهر هو من يتجنب أن يكون صوته على وتيرة واحدة، خاصة إذا استمر فى الحديث لفترة طويلة، ولكن يجب رفع الصوت وخفضه انفعالاً مع مجريات الحديث، والتنويع من إيقاع الكلام وتغيير طبقات الصوت، مع مراعاة توافق نبرات الصوت وتفاعلها مع معانى الكلمات، لما فى ذلك من أثر على جذب انتباه المستمع حتى لا يمل ويسبح فى أفكاره الخاصة.

******

* **السرعة والبطء**: يجب عدم الكلام بسرعة كبيرة أو ببطء شديد، فالكلام السريع يعوق المستمع عن الفهم، والكلام البطىء يبعث على الملل، والمتحدث الماهر هو من يغير معدل سرعته فى الكلام فيكون أبطأ فى الجمل المهمة حتى يستوعبها الآخر ويعيها، وأسرع عند سواها. كما أن الكلام قد يكون ببطء إذا كان الموضوع معقداً وغريباً، كما يفضل التشديد على الكلمات المهمة لتصبح أكثر وضوحاً وتثير اهتمام الطرف الآخر.

******

* **التطويل والاختصار**: الكلام العريض ما طال لفظه وقل معناه والوجيز عكسه، «**وإن خير الكلام ما قل ودل**» ، والمثل العربى يقول «**البلاغة في الإيجاز**»، فيجب تجنب التطويل الممل عند عرض أى موضوع.. فكل فكرة حتى وإن كانت تبدو معقدة يمكن التعبير عنها بكلمات بسيطة قليلة، ومن القصص التى تبين ذلك: «**جاء مؤرخ يحمل مؤلفه علي ظهور الإبل إلي العاهل الآمر بكتابته، فاستعظمه وطلب منه إيجازه، فانصرف المؤرخ وكلما عاد طالبه العاهل الإيجاز بعد الإيجاز وذلك علي مدي سنين طوال، حتي حضرت العاهل الوفاة فسأل مؤرخه تلخيصه الأخير، فأجابه المؤرخ: لقد ولدوا، واشتد عودهم، وجاهدوا، وظفروا، ثم أصابتهم الهزيمة، وذهب ريحهم، رحمة الله عليك وعليهم أجمعين**» ، «**أو كما قال يوليوس قيصر في رسالته إلي مجلس شيوخ روما: حضرت، ونظرت، وظفرت**» ، فكلما زاد الكلام وداخله الحشو كثرت الأخطاء، وأن اهتمام المستمع يستمر لفترة قصيرة ثم ينصرف عقله لمواضيع أخرى ويترك المتكلم يتحدث بمفرده حتى وإن كان ينظر إليه أو يتظاهر بالاستماع له، فقد قال الإمام الشافعى فى ديوانه يحث على تجنب حشو الكلام بما لا طائل منه:

لا خير في حشو الكلام إذا اهتدت إلي عيونه

والصمت أجمل بالفتي من منطق في غير حينه

وعلي الفتي لطباعه سمة تلوح علي جبينه

مع ضرورة تجنب أيضاً الاختصار المخل الذى يضعف المعنى أو يفقر الفكرة.. وإذا أحس المتكلم أن المستمع لم يفهم كلامه أو فهمه بصورة خاطئة، يجب تكرار ما قاله بطريقة أخرى حتى يفهمه الشخص الآخر ويستوعبه على أحسن وجه «فقد روى أنس رضي الله عنه أن النبي ﷺ كان إذا تكلم بكلمة أعادها ثلاثا حتى تفهم عنه» صحيح البخارى.

******

* **موضوع الحديث:** يجب أن يكون موضوع الحديث يتفق وميول الحاضرين وبأسلوب شيق يتفق مع مستواهم العلمى ويتماشى مع اهتماماتهم.. ويلزم ألا يتحول الحديث إلى استعراض للمعلومات والخبرات. والمتحدث الماهر هو الذى يختبر اهتمام صاحبه بحديثه قبل التوغل فى الحديث معه، ويحاول استثارة اهتمامه بموضوع الحديث، فإن وجد اهتماماً أو آذاناً صاغية واصل الكلام وإن لم يجد توقف عنه لحديث آخر. فالذكاء هو أن يعرف المتكلم متى يتكلم ومتى ينصت، وهناك مقولة تقول «**الإنسان الناجح هو الذي يغلق فمه قبل أن يغلق الناس آذانهم، ويفتح أذنيه قبل أن يفتح الناس أفواههم**».. وقد يبدأ المتحدث حديثه بشد انتباه من حوله وإثارة فضولهم وذلك بذكره لقصة غريبة أو رواية عجيبة أو مقولة شهيرة أو حتى مثل قديم، ولكن يجب أن يكون كل ذلك فى سياق الموضوع وليس بعيداً عنه، وهو ما يعجب الحضور ويجعلهم ينصتون لتوقعهم سماع المزيد.

******

* **الوضوح:** إن تحديد الموضوع الأهم والبدء به يختصر الطريق ويريح جميع الأطراف، فالشخص الناجح هو الذى يمس الموضوع مساً مباشراً محدداً، وأن يحدده فى نقاط واضحة، وأن يعبر عنه بأقصر الطرق، ويحافظ على سير الحديث فلا يخرج عن الموضوع أو يدخل فى مناقشات جانبية، وبذلك يستطيع أن يصل إلى هدفه بسهولة، ولتأكيد المعنى وزيادة وضوح الموضوع يمكن استخدام أسلوب التكرار وذلك بذكر المترادفات والكلمات المشابهة.. أما من يتجه لحوارات جانبية لا علاقة لها بأصل الموضوع، أو يتعمد الغموض والجدال وإضاعة الوقت والتهرب من الحوار الجاد واستخدام الكلمات المطاطة والمعانى المشكوك فى صحتها أو الصور الرمزية الكثيرة البعيدة عن جوهر الموضوع، فإن وقته يضيع فى أمور عقيمة لا قيمة لها ولا فائدة منها، وتضر أكثر مما تنفع.. ويجب تجنب تماماً اختيار الكلمات التى تقود إلى الجدل وتثير الفتن والمشاكل أو الألفاظ الغريبة الغامضة ذات المعانى المختلفة، والتى تحتمل عدة معان.

******

* **العلم بالموضوع:** دائماً وأبداً تجنب الحديث فى أى موضوع تجهله، فتصبح بين الناس مدعياً للفهم والمعرفة، وهناك حكمة شهيرة تقول «**لا يجب أن تقول كل ما تعرف، ولكن يجب أن تعرف كل ما تقول**».. ومن القصص الطريفة فى هذا الشأن: «**قدم إلي القاهرة من بلاد فارس رجل طويل عريض، أبيض اللحية، فصيح اللسان،**

وأقام في أحد أحيائها الشعبية القديمة، وكان يجلس منذ الصباح وحتي المساء أمام منزله والقلم والكتاب لا يفارقانه أبدا، وفي يوم زاره أحد شباب الحي مرحباً بقدومه فسأله عن سبب مجيئه، فقال له الرجل إني أختزن كل علوم الأرض وآدابها وفنونها بحيث لا يسألني أحد سؤالا، أياً كان نوعه وشأنه إلا وأجيبه علي الفور، فدهش الشاب ونشر الخبر في الحي، وإذ بالسكان يفدون إليه كل يوم يحملون له العطايا ويسألونه فيجيب.. سأله أحدهم عن عدد نجوم السماء؟ فأجاب: اكتب رقم ٧ وزد عليه ثلاثة وتسعين صفرا تنل الجواب الصحيح.. وسأله آخر: متي وجد البشر علي الأرض؟

فأجاب: منذ ثلاثة ملايين وأربعة آلاف وثلاثمائة وخمس وسبعين سنة وثلاثة أشهر وخمسة أيام.. وهكذا لا يسأله أحد سؤالاً إلا وأجاب إجابة شافية وافية، فذهل الناس من براعته وعلمه وسعة معرفته وسرعة خاطره.. وهكذا انتشر خبره في الأحياء المجاورة فتهافت عليه الناس أفواجا يحملون إليه الهدايا ويطرحون عليه أسئلتهم في كل موضوع وهو يجيب بسرعة بلا تلعثم أو تفكير.. وكان بين سكان الحي شاب نبيه اسمه مصطفي لطفي المنفلوطي تخصص بالأدب والفقه فعلم بأمر هذا العلامة وعرف من الأجوبة التي أعطاها أنه جاهل محتال يستثمر سذاجة الناس لكي يعيش علي حسابهم وأعطيتهم، فمضي إليه مع أهل الحي واستمع لأسئلة الناس وأجوبته عليها، فتأكد تماما من خداع الرجل، وفي الغد دعا سكان الحي وقال لهم: لا يغرّنكم هذا الداهية بأجوبته فليس فيها جواب صحيح، واقترح تركيب كلمة لا معني لها من

الحرف الأول من كل اسم من أسمائهم ثم يسألونه عن معناها، وقد كان ما أراد فإذا الكلمة المركبة هي (خنفشار).. وعندما جاء الليل قصدوا إليه وسألوه عن الخنفشار؟ فأجاب: إنه نبات في أطراف الهند الشرقية، ثمره أحمر وشكله شبيه بالبرتقال، وهو يشفي من داء السكري.. وما إن أتم العلامة كلامه حتي قهقه الحاضرون وهتفوا بصوت واحد: فليحيا الخنفشار، وانصرفوا من عنده بلا وداع.. أما هو وقد أدرك افتضاح أمره فقد حزم أمتعته وترك البيت تحت جنح الظلام علي غير رجعة.. ومن يومها أصبحت كلمة خنفشاري هي صفة لأي شي لا معني له أو للشخص مدعي معرفة كل شيء» فتجنب أن يطلق عليك هذا الاسم، وتذكر أن المتحدث الحاذق هو الذى لا يتكلم فيما لا يعلم، بل يعتمد على العلم والمعرفة مع الاستخدام الأمثل للعقل واللجوء للمنطق السليم وهو ما يساعده على إقامة الحجة على الآخر، مع الابتعاد عن الأكاذيب المختلقة أو الخرافات الغريبة والأساطير العجيبة التى تضعف من حجته، وهناك مقولة تقول: «**لو تحدث الناس بما يعرفونه فقط لساد الهدوء أماكن كثيرة، ولو تحدثوا بما يجب أن يقهلوه مما يعرفونه لساد الهدوء أماكن أكثر بكثير**».. وعلى الشخص إن لم يعرف بما يجيب لقلة علمه فى موضوع ما أن يقول: لا أعلم، أو الله أعلم.

******

* **الاطلاع والمعرفة:** الناس عادة تحترم صاحب العلم والمعرفة،

وكلما كان المتحدث واسع الاطلاع يستشهد بآيات قرآنية أو أحاديث نبوية أو أحداث تاريخية أو أبيات شعرية تؤكد وجهة نظره، كان له تأثير السحر على المستمع، وذكر الأمثلة يساعد على تقريب الفكرة وتقبل الآخر لها، وقد كان رسول الله ﷺ يقرب الأفكار لأذهان الناس بسياق الأمثلة البسيطة لهم، ومن ذلك حديثه ﷺ «أرأيتم لو أن نهرا بباب أحدكم يغتسل منه كل يوم خمس مرات هل يبقى من درنه شيء، قالوا: لا يبقى من درنه شيء، قال: فذلك مثل الصلوات الخمس يمحو الله بهن الخطايا » صحيح مسلم، كما أنه لا بأس من استخدام المقارنات أحياناً لزيادة الوضوح فالأشياء تتميز بأضدادها.. إلا أن المتحدث يجب عليه مراعاة الفروق الفردية بين مستمع وآخر، مع ضرورة مراعاة المستوى الثقافى للمستمع وتخير ما يليق بالحديث معه ويناسبه، فلا يكون أقل من مستواه فيضايقه، أو فوق مستواه فيعجز عن فهمه.

******

* **طرح الأفكار واختيار الكلمات:** إن أكثر كلمة يستخدمها الناس هى كلمة (أنا) فإذا أردت أن تكسبهم وتؤثر فيهم فاتركها لهم، وراعِ دائماً اختيار الألفاظ والعبارات المناسبة وتجنب الكلمات الخشنة وغير اللائقة أو الألفاظ الخادشة للحياء، مع الابتعاد تماماً عن أسلوب الأمر فى الحديث، أو التسرع فى التقييم والتعليق، أو افتراض أن الطرف الآخر يفهم ما نريد قوله دون أن نقوله، مع عدم طرح أكثر من فكرة فى نفس الوقت.. والمتحدث الجيد يتكلم

بتلطف وأناة ويقدم لكلامه ويختمه بعبارات رقة ولطف فتبلغ فى نفس السامع مالا تبلغه الحجج الدامغة، مع التأكيد على أن خير الكلام ما قل ودل.. والفصاحة والقدرة على اختيار الكلمات تعمل عمل السحر فتؤثر فى النفوس، ويستطيع من يجيد استخدامها إقناع الآخر برأيه ومنطقه دون عناء، وهو ما يمكن إدراكه من القصة الآتية: «وفد على رسول الله ﷺ رجال من بني تميم فيهم عمرو بن الأهتم والزبرقان بن بدر فسأل الرسول ﷺ عمرو بن الأهتم عن منزلة الزبرقان، فقال عمرو: إنه رجل مطاع في قومه، قوى الحجة، سريع البداهة، حام لحماه، فقال الزبرقان غاضبا: يا رسول الله إنه ليعلم مني أكثر مما وصفني به ولكنه حسدني! فقال عمرو: والله يا رسول الله إنه لقليل المروءة، أحمق الوالد، لئيم الخال! فعجب الرسول كيف غير عمرو رأيه! فقال عمرو: والله يا رسول الله ما كذبت في الأولى، ولقد صدقت في الأخرى، ولكني رضيت فقلت أحسن ما علمت، وغضبت فقلت أقبح ما علمت.. فقال رسول الله ﷺ: إن من البيان لسحرا وإن من الشعر لحكما» رواه الطبراني، مجمع الزوائد.. ولذا تعتبر اللغة السليمة وفصاحة اللسان من أهم أساسيات الحوار الناجح فكم من حق ضاع لسوء التعبير عنه، وكم من باطل ظهر لأن الذى يدعو إليه فصيح بليغ، فالمتكلم البارع هو من كان سريع البداهة مدركاً لمعانى الكلمات وأبعادها.

******

* **القول الطيب الحسن:** قال تعالى: ﴿ وَقُولُوا لِلنَّاسِ حُسْنًا ﴾ البقرة: ٨٣، ففى ذلك توجيه ربانى بحسن مخاطبة الناس ومراعاة آداب الحديث، وقال ﷺ أيضاً «الكلمة الطيبة صدقة» صحيح البخارى.. وهناك مقولة تقول «**الكلمة الطيبة جواز مرور إلي كل القلوب**»، ويقول المثل الإنجليزى «**الكلام الطيب بلسم جميع الآلام**»، وأيضاً «**اللسان الحلو لا يكلفك شيئا، ومع ذلك فهو جلاب للكثير**»، فاللطف والقول الطيب الحسن سر من أسرار الحديث المثمر البناء، والشخص حسن الكلام كريم اللسان يستطيع بسهولة أن يجنى ثماراً طيبة من الآخر، فالمثل العربى يقول «**الكلام المعسول يخرج الحية من وكرها**».. واحذر القول الجاف المسيء فقد يغتفر لكنه لن ينسى، وجرحه أكثر ألماً من جرح السيف البتار، فكما قال المثل الإنجليزى «**لا جارح أشد من الفظاظة**»، «**كم من كلام أشد جرحا من حسام**»، والمثل العربى «**كلم اللسان أنكي من كلم السنان**»، وتذكر دائماً قول الشاعر يعقوب الحمدونى:

جراحات السنان لها التئام   ولا يلتأم ما جرح اللسان

ومن الأبيات الشعرية من ديوان الإمام الشافعى:

إذا رمت أن تحيا سليماً من الردي

ودينك موفور وعرضك صين

فلا ينطقن منك اللسان بسوأة

فكلك سوؤات وللناس ألسن

ولذا يجب تجنب أسلوب الاستهزاء والسخرية أو أسلوب الإفحام والإسكات حيث تترك هذه الطرق فى الحديث الغيظ والكراهية فى نفس الطرف الآخر.

******

* **الصدق:** على المتحدث تحرى الصدق فى حديثه، وتجنب الكذب تماماً، قال رسول الله ﷺ «أصدقوا إذا حدثتم» مجمع الزوائد، كما قال عليه الصلاة والسلام «إن الصدق يهدى إلي البر وإن البر يهدى الي الجنة وإن الرجل ليصدق حتي يكتب عند الله صديقا، وإن الكذب يهدى الي الفجور وإن الفجور يهدى الي النار وإن الرجل ليكذب حتي يكتب عند الله كذابا » رواه البخارى ومسلم، شعب الإيمان .. وقد قال الإمام على بن أبى طالب كرم الله وجهه: «**اصدقوا الله فإن الله مع من صدق، وجانبوا الكذب فإن الكذب مجانب للإيمان، ألا إن الصدق منجاة وكرامة، والكذب هلكه، ألا وقولوا الحق تعرفوا به، واعملوا به تكونوا من أهله**»، وهناك حكمة تقول « **أولي لك أن تتألم لأجل الصدق من أن تكافأ لأجل الكذب**» . وللكذب عواقب وخيمة يؤكدها المثل الإنجليزى القائل «**ما يكسبه المرء بالكذب يحرق به أصابعه**»، فأجنحة الكذب قصيرة.. وإذا عرفت بالكذب ظلت هذه الصفة ملازمة لك مدى الدهر، فالمثل العربى يقول: «**من كذب مرة كذب كل مرة**»، وبالتالى لا يصدق لك حديثا أبدا كما يقول المثل الإنجليزى «**لا يصدق الكذاب حتي ولو تحدث صادقا**» .

******

* **توجيه الحديث لجميع الحضور**: إذا كان هناك جمع من الناس لا يجب استئثار أحد الأشخاص بالحديث دون البقية، أو عمل حديث جانبى مع شخص دون الآخر، قال رسول الله ﷺ «إذا كنتم ثلاثة فلا يتناجى اثنان دون الثالث فإن ذلك يحزنه» مسند الإمام أحمد.

******

* **القرب من عالم الشخص الآخر**: إن للشخص الآخر عالماً خاصاً له جوانب عديدة منها البيئى والمجتمعى والثقافى والنفسى.. وتحديد هذا العالم والقرب منه أثناء الحديث واستخدام مفرداته، يكون له أهمية عظيمة فى قيادة موضوع الحديث، فعندما يشعر الآخر بأننا قريبون من عالمه الخاص يكون من السهل التأثير الإيجابى فى مجريات الحديث ونتائجه، فالمثل العربى يقول «**إذا كنت في قوم فاحلب في إنائهم**»، والمثل الإنجليزى يقول «**اعمل ما يعمله أكثر الناس يطروك**».. ويجب التأكيد على أهمية التوافق مع حالة المتحدث النفسية، فإن كان غاضباً فلا تطلب منه أن يهدأ، بل كن جاداً واستمع له بكل هدوء، وإن وجدت إنساناً حزيناً فاسأله ما يحزنه ثم استمع له لأنه يريد التحدث لمن سيستمع له، وعند دورك فى الحديث قدم قدراً مناسباً من العواطف فى الوقت المناسب وخاطب عواطفه ومشاعره.. والمتحدث الذكى هو من يضع نفسه فى مكان الشخص الآخر، فيتقمص شخصيته وينظر إلى الأمور من منظوره هو، وهو ما يجعله سريع التفاهم مع الآخرين.

******

* **إظهار الاهتمام:** الناس يُقدِّرون من يقف بجوارهم وينشغل بهم ويسعى لتلبية حاجتهم، ويحبون من يتودد إليهم ويهتم بهم وبأفكارهم، ولذا فحاول أن تظهر للآخر أثناء الحديث اهتمامك به أكثر من اهتمامك بنفسك.. فعن أبى هريرة قال : قال رسول الله ﷺ «رأس العقل بعد الإيمان بالله التودد إلى الناس» مجمع الزوائد .

******

* **الاحترام والتقدير:** يجب احترام الشخص الآخر أياً كان جنسه أو وطنه أو دينه، قال تعالى: ﴿ **يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لا يَسْخَرْ قَوْمٌ مِّن قَوْمٍ عَسَىٰ أَن يَكُونُوا خَيْرًا مِّنْهُمْ وَلا نِسَاءٌ مِّن نِّسَاءٍ عَسَىٰ أَن يَكُنَّ خَيْرًا مِّنْهُنَّ وَلا تَلْمِزُوا أَنفُسَكُمْ وَلا تَنَابَزُوا بِالأَلْقَابِ بِئْسَ الاسْمُ الْفُسُوقُ بَعْدَ الإِيمَانِ وَمَن لَّمْ يَتُبْ فَأُوْلَئِكَ هُمُ الظَّالِمُونَ** ﴾ الحجرات: ١١ .. فالعاقل هو من يعامل الناس بما يحب أن يعاملوه به، ويشعر من يخاطبه بتقديره ويعطيه قدره ويتواضع له، قال رسول الله ﷺ : «ما تواضع أحد لله إلا رفعه الله» سنن الترمذى، ومخاطبة الشخص باسمه وألقابه التى يحب أن يخاطب بها دليل على الاحترام والتقدير لشخصه ويؤدى لكسب ودّه، ولنا فى رسائل رسول الله ﷺ إلى ملوك العالم خير أسوة، فقد صاغ ﷺ هذه الرسائل ببراعة وحكمة فخاطب الملوك بألقابهم وفى ذلك اعتراف بمكانتهم وقدرهم، ففى كتاب رسول الله ﷺ إلى هرقل ملك الروم كتب « بسم الله الرحمن الرحيم من محمد بن عبد الله إلى هرقل عظيم الروم»، وفى كتابه إلى ملك فارس كتب «من محمد

رسول الله إلى كسرى عظيم فارس» .. وهكذا كان التقدير والاحترام للطرف الآخر هو المنهج الذى يجب اتباعه مع الآخرين، مع الالتزام بتقدير عواطفهم، وعدم جرح مشاعرهم، والحرص على القول المهذب، وتجنب أى قول فيه إساءة أو إهانة أو تجريح، والبعد عن السخرية أو احتقار وجهة النظر الأخرى، فالناس يكرهون من يعاملهم باحتقار أو استعلاء أو تكبر، قال رسول الله ﷺ «لا يدخل الجنة من كان في قلبه مثقال ذرة من كبر» سنن الترمذى، وإنما يجب على الشخص مراعاة مشاعر الآخر وجعل اللين والرفق هو أساس التعامل.

******

* **الشكر**: الناس يحبون الشكر والتشجيع، فقد قال رسول الله ﷺ «من لا يشكر الناس لا يشكر الله» سنن الترمذى .. كما قال ﷺ «من صنع إليكم معروفاً فكافئوه فإن لم تجدوا ما تكافئونه فادعوا له حتى تروا أنكم قد كافأتموه» سنن أبو داود.

******

* **المدح والمجاملة**: اذكر فى حديثك الصفات الحسنة للشخص الآخر والأشياء المميزة فيه وجوانب الخير والصلاح التى يتحلى بها وتميزه، وكن دائماً مجاملاً من خلال ذكر كلمات المدح والإعجاب والإطراء، ولكن لا تبالغ أو تسرف فيها أو تذكر أشياء أو صفات لا يتمتع بها حقاً فيتحول كلامك إلى نفاق سافر، وتذكر قول أمير المؤمنين على بن أبى طالب كرم الله وجهه: «**إذا**

وضعت أحدا فوق قدره فتوقع منه أن يضعك دون قدرك»، والمثل الإنجليزى يقول «**الثناء يزيد الصالحين صلاحا والطالحين سوءا**». كما يجب أن تتجنب الإشارة لأى عيوب قد تراها فيه، فالنقد له أصوله وقواعده.

******

* **تجنب مدح النفس:** نهى الله عز وجل عن تزكية النفس فقال تعالى: ﴿ فَلا تُزَكُّوا أَنفُسَكُمْ هُوَ أَعْلَمُ بِمَنِ اتَّقَىٰ ﴾النجم: ٣٢، وقد قال الإمام مالك « **إن الرجل إذا ذهب يمدح نفسه ذهب بهاؤه**» **سير أعلام النبلاء**.. فيجب تجنب كثرة الكلام عن النفس أو الثناء ومدح الذات، فيبدو الشخص فى نظر الآخرين مغروراً، غير متزن، ناقص العقل.

******

* **استخدام الوقفات:** لاستخدام الوقفات أثناء الكلام أهمية عظيمة، فالتوقف عن الكلام لثلاث أو أربع ثوان قبل كل جملة تريد توكيدها، وأيضاً فى نهايات الجمل، وأحياناً فى منتصفها، يؤدى لشد انتباه الآخر وزيادة تركيزه.

******

* **التعامل مع صمت الطرف الآخر:** المتحدث الذكى اللماح هو الذى يستطيع أن يتعامل مع كل المواقف بحسن تصرف.. والصمت يعنى الكثير والمثل العربى يقول «**رب سكوت أبلغ من كلام**»،

فصمت الطرف الآخر قد يعنى موافقته على ما تقول أو على الأقل ميله للموافقة مع وجود شيء من التردد لديه فالمثل العربى يقول «**ربما كان السكوت جوابا**» ، وأيضاً «**السكوت أخو الرضا**»، وفى هذه الحالة يجب انتهاز الفرصة واتخاذ قرارك فوراً والتأكيد على ما تريد.. وفى أحيان أخرى قد يعنى الصمت الحرج أو الاندهاش وهنا يجب على المتحدث إزالة أسباب الحرج وتوضيح الموقف.. أو يكون الصمت نابعاً من غضب داخلى يحاول أن يكبته الآخر، فهنا يجب على المتحدث تلطيف الجو أو دعوة الشخص الآخر للراحة وتناول مشروب.. أما إذا كان الصمت مصدره التعب فيجب على المتحدث إنهاء كلامه وختم النقاش.

******

* **تشجيع الشخص الآخر على الكلام:** نظراً لأن الحديث يتم بين شخصين أو أكثر فلابد أن يكون تداول الكلام بينهم بطريقة متكافئة، وبالتالى لا يجب أن يستأثر به أحدهما دون الآخر، إلا أن الآخر قد يكون خائفاً أو متوتراً أو هائباً للمتكلم أو للموقف بصفة عامة، إلى غير ذلك، فيتجنب الحديث ويتجه للصمت، وإذا تكلم فيكون حذراً بعيداً عن الوضوح والصراحة.. والمتحدث الذكى هو من يكون قادراً على استدراج صاحبه للحديث والتفكير معه، وذلك عن طريق تهيئة جو مناسب للكلام مثل التقديم بكلمات لطيفة تلفت بها انتباه الشخص الآخر، وعندئذ يمكن

استدراج مثل هذا الشخص للتحدث بل وإدخال السرور إلى قلبه عن طريق الحديث أولاً فيما يود الآخر الاستماع إليه، واختيار أسلوب شيِّق، وقد تقوم بطرح أسئلة فى غير موضوع الحوار لتهيئة نفسية الطرف الآخر، وعندما يتكلم ليجيب فاصغ إليه بشغف.. كما يمكن للمتحدث الأول وقبل الخوض فى الموضوع الرئيس اللجوء لتشجيع المتحدث الآخر وذلك بالبدء بالكلام عن خبراته أو خبرات الآخرين المفيدة فى مجال النقاش، ويفضل سرد أمثلة شخصية تكشف جزءاً مخفياً فى شخصيته، فيتشجع الآخر على أن يتحدث حديثا أعمق وأكثر صراحة عن خبراته المشابهة.

******

* **الأسئلة:** يجب أن تستخدم الأسئلة بمهارة وذلك لأهميتها الكبيرة فى تبادل المعلومات، كما أنها تساعد على إظهار بعض الحقائق التى لم تذكر ضمن الحديث، تحويل الحديث من نقطة لأخرى، تنشيط النقاش وإثارة التفكير، إثارة الحماس وإزالة الملل، التأكد من الاستيعاب، والتوصل لنتيجة، بالإضافة لإشعار الآخر بالاهتمام والاطمئنان.. ونظراً لأهميتها فيجب ألا تلقى بعشوائية أو بلا هدف، أو تكون متلاحقة فتربك الآخر وتشعره بالحيرة فيأخذ موقفاً دفاعياً، كما يجب استخدام الأسئلة العامة والبعد عن الأسئلة الشخصية أو المحرجة للطرف الآخر خاصة عند وجود جمع من الناس.. مع البعد تماماً عن الأسئلة القاتلة وهى أسئلة التعجيز، والأسئلة المبهمة والتافهة، وأسئلة الاستدراج.. وأهم

أنواع الأسئلة هى:

- **أسئلة مفتوحة:** وهى التى تتيح للآخر التكلم بحرية وانطلاق واستفاضة، مثل: ماذا فعلت فى رحلتك؟ كيف قضيت يومك؟ لماذا تحب الطبيعة؟.. وهذه الأسئلة تساعد الآخر على التعبير عن مشاعره وأفكاره بحرية مما يتيح التواصل الجيد بين الطرفين، كما تساعد على فهم الطرف الآخر وملاحظة سلوكه اللفظى وتحديد نقاط اهتمامه.
- **أسئلة مغلقة:** وهى أسئلة تتطلب إجابات محددة، مثل السؤال عن العمر، أو تاريخ الميلاد، أو العنوان، أو مكان العمل، بالإضافة للأسئلة التى تنحصر إجابتها بين كلمتى نعم أو لا، مثل: هل تحب السفر بالطائرة؟.. وميزة هذه الأسئلة هى الحصول على المعلومات بشكل واضح ومحدد دون تردد أو مراوغة.
- **أسئلة مباشرة:** وهى التى تلقى للاستعلام عن معلومات جديدة لم يذكرها الشخص الآخر.
- **أسئلة غير مباشرة:** وهى تكون أقل إحراجاً للطرف الآخر خاصة عند الحديث فى مواضيع حساسة.
- **أسئلة إيحائية:** وهى توحى للشخص الآخر بالإجابة التى يعتقدها السائل فتجعله يدلى بإجابة معينة، وهى إجابات فى هيئة سؤال، مثل: أعتقد أنك لن تتناول العشاء لأنك تتبع نظام حمية، أليس كذلك؟ أو: أظن أنك لن تسافر معى لأن الطريق طويل وسوف

يتعبك، أليس كذلك؟

- **الأسئلة المزدوجة:** وذلك بإلقاء أكثر من سؤال فى نفس الوقت، أو إلحاق السؤال الأول بسؤال ثان قبل أن ينتهى الشخص من إجابة السؤال الأول.. وهذه الأسئلة تربك الشخص وقد تؤدى لانفعاله.

إلا أنه يجب دائماً مراعاة التوقيت المناسب لإلقاء الأسئلة، وألا تكون مباغتة أو مفاجئة، مع تجنب أسلوب الإدانة والاتهام، ولذا يجب انتقاء الصياغة المناسبة والتدرج فيها، وتجنب الأسئلة الساخرة أو التى تثير الانفعال، بل يجب أن يكون السؤال مشبعاً بروح الرغبة فى المعرفة، ولذا تستخدم نبرة الصوت المتوسطة دون حدة، وأخيراً يراعى عدم الإلحاح المستفز فى الحصول على إجابة عن سؤال معين خاصة إذا كان السؤال محرجاً وذلك تفادياً لعناد الآخر والتهرب من الإجابة أو الإدلاء بإجابة كاذبة.

******

*** تجنب المواضيع الخيالية: «يروي أنه كان هناك رجل من العرب اسمه خرافة انقطعت أخباره عن قومه ومكث مدة لا يعرفون له مكانا، وبعدما يئس القوم منه إذ به يعود ويخبرهم أن الجن أخذته إلي بلادها وأرته عجائبها وغرائبها، وأخذ خرافة يقص ما رأي من صور الجن وحركاتهم ومأكلهم ومشربهم ومساكنهم وأعمالهم، وقومه يسمعون ويدهشون لتلك القصص العجيبة ولا يصدّقون، وأصبحوا كلما سمعوا من أحد حديثا لا يعقل قالوا عنه حديث خرافة تكذيباً له واستبعاداً لحدوثه وتشبيهاً له بما قصه خرافة**

عليهم»، فاحذر أن يكون حديثك كحديث خرافة لا يصدقه أحد.

كما يجب تجنب الحديث الذى يصل بالكلام العادى إلى جدل، يتصاعد لخلاف قد لا تؤمن عواقبه.. «**يروي أنه كان هناك رجلان يمشيان في الطريق فقال أحدهما للآخر: تعال نتمني.. فقال الأول: أتمني أن يكون لي قطيع من الغنم عدده ١٠٠٠، وقال الآخر: أما أنا فأتمني أن يكون لي قطيع من الذئاب عدده ١٠٠٠ ذئب ليأكل أغنامك كلها، فغضب الأول وشتمه فشتمه الآخر، ثم تضاربا حتي سال دمهما، وفي هذه اللحظة مر جحا عليهما فسألهما عما بهما؟ فحكيا له قصتهما.. وكان جحا يحمل قدرين مملوءين بالعسل فأنزل القدرين وسكبهما علي الأرض وقال لهما: أراق الله دمي مثل هذا العسل إن لم تكونا أحمقين**». ومن هذه القصة نتعلم الابتعاد عن الحديث حول مواضيع خيالية ووهمية فذلك قد يؤدى للغضب والانفعال بلا سبب.

******

* **لا تتكلم إلا بما تستطيع فعله**: فتكلم الشخص بما لا يستطيع يوقعه فيما لا يطيق، ويكون لذلك عواقب وخيمة، فيجعله فى مأزق وقد يجر عليه مصائب وكوارث، فاحرص على أن تتكلم الأفعال لا الكلمات التى قد تخونك بحماسك وتغدر بك فتشق عليك، فالمثل الإنجليزى يقول «**الحماسة بلا معرفة نار بلا نور**»، وأيضاً «**صوت الأعمال أرفع من صوت الأقوال**»، أما المثل العربى فيقول «**لسان الحال أبين من لسان المقال**» وأيضاً «**فضل الفعل علي القول**

مكرمة». . وهناك قصة طريفة تبين خطورة الكلام بأمر لا يستطيع التحقيق **«فقد روي أن أبا بكر محمداً بن يحيي الصائغ المعروف (بابن باجة) الذي كان عالماً حكيماً في وقته وكان متقناً للموسيقي، قد حضر مجلس أمير (سرقسطة) بالأندلس، فأنشد موشحة خطفت ألباب الأمير فصاح «واطرباه»، وأخذته نشوة الطرب فأقسم بأغلظ الأيمان لا يمشي (ابن باجة) إلي داره إلا علي الذهب! وكان مأزقا.. فخاف الرجل وخاف الحضور من سوء عاقبة عدم الإبرار بالقسم خاصة أن القسم للأمير وفي ذلك العيب والعار الشديد، فاحتال الرجل الحكيم لذلك بأن جعل ذهباً في نعله، ومشي عليها إلي داره، وبهذا برت أيمان الأمير وخلص الحكيم من المأزق».**

******

* **عدم الإلحاح فى الطلب:** إذا كنت تريد شيئاً من الشخص الآخر فلا تلح فى الطلب عليه، ولا تحاول إحراجه لقضائه، ولكن حاول أن توضح له أنك تعذره فى حالة عدم قضاء طلبك، وأن ذلك لن يؤثر على العلاقة بينكما.

******

* **نبذ التعصب:** يجب على المتحدث التزام الموضوعية، والبعد عن أسلوب التحدى فى الحوار، مع عدم الإصرار العنيف على إثبات وجهة النظر الشخصية، لأن طريقة التحدى تجعل الشخص مكروهاً ومبغوضاً.. بل يجب على الشخص تقبل النقد والرأى

الآخر دون تحزب أو تعصب، ويبتعد عن أسلوب الظهور والتفوق والانتصار للنفس وانتزاع الإعجاب والثناء، فالمثل العربى يقول «**العقل زينة والتعصب أعمي**».. والشخص العاقل الحصيف هو من يسعى لمعرفة وجهة النظر الأخرى بصدر رحب، للتفكر فيها وتدبرها لعل فيها الخير، «**ويحدثنا المؤرخون أن (أسد بن الفرات) والذي كان أحد علماء المغرب في القرن الثاني الهجري، رحل إلي الحجاز والكوفة ومصر، وكان بين علماء المدينة وعلماء العراق خلاف في الرأي علي بعض المسائل الفقهية وأحكام الشرع، فلما رجع إلي بلاده جلس يدرس للناس ما وافق الحق عنده من أقوال هؤلاء وهؤلاء، فإذا فاض في بيان رأي علماء العراق قال له جلساؤه: (أوقد لنا القنديل الثاني) وهي كلمة المقصود بها ذكر وجهة النظر الأخري للموضوع، فيسرد لهم رأي علماء المدينة، وبذلك يقفون علي مختلف وجهات النظر**».

******

* **تجنب الجدال العقيم:** لا تجادل ففى الجدال خسارة للطرفين – والمقصود هنا الجدال المذموم بمعنى التخاصم، والاسم الجدل وهو شدة الخصومة – وإنما عليك أن تحدد نقاط الاتفاق والخلاف، وإن كان هناك شيء غير واضح اسأل واطلب أمثلة للتوضيح، وإذا كنت مخطئاً سلم بخطئك ثم ابدأ حديثك بنقاط الاتفاق، وابتعد تماماً عن أسلوب التحدى، فاجعل هدفك أولاً وأخيراً هو البحث عن الصواب وليس من على صواب، فيكون التركيز على الرأى لا

على صاحب الرأى، عندئذ يمكن تناول الموضوع بالتحليل أو النقد بعيداً عن صاحب الموضوع أو قائله وذلك باستخدام كلمات طيبة حسنة، فالمثل الإنجليزى يقول «**جادل بحزم لكن استخدم الكلم اللين**»، وهو أمر يحتاج إلى حنكة وخبرة حتى لا يتحول الحديث إلى مبارزة كلامية تصل إلى إهانات وتجريحات ويتحول من مناقشة موضوع إلى مناقشة حول أشخاص.. وهناك حكمة تقول «**لا تجادل بليغاً ولا سفيهاً .. فالبليغ يغلبك والسفيه يؤذيك**».

وإذا استمر الشخص الآخر فى الجدال العقيم، فاكسب الجدال بأن تتجنبه، فعادة ما يجادل الشخص حباً فى الظهور بسعة معلوماته واتساع خبراته ، فإن أفحمته اعتبرك عدواً أهنته وجرحت كرامته، وإن لم تستطع لعناده سبب لك الحرج، فتجنب الاسترسال فى الحديث مع مثل هذا الشخص يكون دائماً أكثر فائدة.. وقد يصادف الإنسان شخصاً أحمق فيجب ألا يجادله وإنما يتجنبه، ومن الحكم التى قيلت فى هذا الشأن: «**لا تجادل الأحمق، فقد يخطئ الناس في التفريق بينكما**».. ومن أقوال الإمام على بن أبى طالب كرم الله وجهه: «**إياك ومصادقة الأحمق، فإنه يريد أن ينفعك فيضرك**».

******

* **النقد: «قال سعيد بن المسيب: ليس من عالم ولا شريف ولا ذو**

فضل إلا وفيه عيب، ولكن من الناس من لا ينبغي أن تذكر عيوبه، ومن كان فضله أكثر من نقصه، ذهب نقصه لفضله» التمهيد لابن عبد البر.. فلا يوجد مخلوق على سطح الأرض بلا عيوب، المهم هو ألا تُركِّز على السلبيات وتترك الفضائل والحسنات.. وإذا اشتمل الحديث على نقد للطرف الآخر في مظهره أو خلقه أو تصرفاته أو غير ذلك من السلوكيات، وسواء كان هذا النقد صريحاً أو ضمنياً والذى يقدم فيه المتحدث تعليقاً أو يبدى فيه رأياً، فيجب أن يكون ذلك بخلق وفن ويكون الهدف منه مراعاة مصلحة الآخر، وهو فى هذه الحالة يعرف بالنقد البناء، مع الابتعاد تماماً عن النقد الذى يتعمد فيه الشخص تقريع الطرف الآخر والاستهزاء منه وهو النقد الهدام الذى يولّد الضغائن ويثير الانفعالات والمشاحنات.. وفى كل الأحوال نجد أن الطبيعة البشرية لا ترحب بالانتقاد، إلا أنه عند الضرورة وحرصاً على الآخر يمكن توجيه النقد بعد تهيئة الطرف الآخر لاستقباله بحيث يتجنب النقد أو اللوم المباشر أو تخطئة الآخر بعبارات قاسية صريحة والذى لن تكسب منه سوى إيغار الصدور، فالنفوس غالباً لا تتحمل أن تواجه بقوة وصرامة وإنما يكون اللوم أو النقد مقروناً بالمدح والثناء وهو ما يخفف من وطأته، والأفضل أن يتم ذلك عن طريق لفت النظر إلى الأخطاء تلميحاً من طرف خفى بكل لباقة باستخدام كلمات ودية موحية دون جرح للمشاعر وهو ما يؤدى لإصلاح الشخص وتسليمه بخطأه والرجوع عنه مع ضمان

عدم إثارة البغضاء فى قلبه، فهناك من الألفاظ الموحية والكلمات ما يحقق الغرض دون أن نخسر الآخر أو نحبطه، كما يمكن أن يكون ذلك بالتكلّم عن أخطائك أولاً ثم قدم اقتراحات مهذبة، فالأوامر عادة تكون صعبة على النفس أن تتقبلها، أما الاقتراحات المهذبة فمستساغة ينفذها الآخر وهو راضٍ محتفظ بتقديره لنفسه، فالناس يحبون من يُصحح أخطاءهم دون جرح مشاعرهم.. فالنفس البشرية عادة ما تكره اللوم خاصة إذا كان بصرامة، فاللوم والتأنيب مُرٌّ المذاق ثقيلٌ على النفس البشرية؛ فحاول تجنبه حتى تكسب حُبَّ غيرك، مع تجنب التمادى فى التأنيب والتقريع خاصة بعد أن يعتذر الآخر، فدائماً حاول التركيز على الحلول أكثر من التركيز على اللوم وتوجيه الاتهامات، فقد قال الشاعر كثير عزة:

ومن لم يغمض عينه عن صديقه

وعن بعض ما فيه يمت وهو عاتب

ومن يتتبع جاهدا كل عثرة

يجدها ولا يسلم له الدهر صاحب

كما حاول أن تنسى زلات الآخرين فلا تُذَكِّر الناس بأخطائهم وتعيدها عليهم مرةً بعد مرةٍ، فالمثل الإنجليزى يقول «**انس ما مضي واترك الماضي للماضي**»، أما المثل العربى فيقول «**ما مضي فات، وما فات مات**»، ويؤكد الشاعر أبو إسحاق الكلبى ذلك المثل بقوله:

ما مضي فات والمؤمل غيب ولك الساعة التي أنت فيها

وفى كل الأحوال يتجنب توجيه النقد أو العتاب أو اللوم أمام أشخاص آخرين أو فى وجود جمع من الناس، وهو ما قد يدفع الآخر للمعاندة والاستجابة السلبية، وإنما يكون ذلك على انفراد، فالمثل الإنجليزى يقول «**أنب صاحبك في السر**»، فتوجيه الملاحظات وإبداء الرأى على انفراد يزيد من ثقة الشخص فيمن يقدم له النصيحة، فقد قال أبو عبيدة «**لا تردن علي أحد خطأ في محفل، فإنه يستفيده منك ويتخذك عدوا**».. ويراعى من المتكلم تحديد التصرف المنتقد فلا يكون الانتقاد بشكل عام، مع التأكيد على انتقاد الفعل وليس صاحب الفعل، مع الالتزام بالحقائق دون تهويل، وإذا كان الشخص عنيداً، فجاً، لا يتقبل النصيحة أو النقد، فلا داعى لانتقاده فلن نجنى من ذلك إلا العداء دون أمل فى التغيير.

أما الطرف الآخر فيجب أن يعى أن النقد البناء دليل على الود ومراعاة المصلحة، وهى فرصة ثمينة فى إدراك جوانب الضعف والقصور فى شخصيته وتصرفاته وأفعاله وسلوكه بصفة عامة، بغرض تفاديها وإصلاح ما يمكن إصلاحه، فهناك حكمة تقول «**صديقك من يصارحك بأخطائك لا من يجملها ليكسب رضاءك**»، ومن أقوال أمير المؤمنين على بن أبى طالب كرم الله وجهه «**صديقك من صَدَقَكَ لا من صَدَّقَكَ**» و «**إذا غشك صديقك فاجعله مع عدوك**»، ولذلك يجب الاستماع الكامل باهتمام لكل ما يريد

الآخر قوله، وتجنب المقاطعة، وعدم الدفاع أو التبرير من أول وهلة، ثم التفكر بعمق فى موضوعية الانتقاد وهدفه، وإذا ثبت صدق المنتقد فيجب الإقرار بذلك مع تقديم الشكر الجزيل له، ولا يكون ذلك إلا من الشخص الصادق مع نفسه الذى يهدف للقرب من الكمال فى سلوكياته، واتبع المثل الإنجليزى «**سجل نصيحة من يحبك، وإن كنت لا تتقبلها في حينها**».. وإذا كانت هناك بعض الحقائق الغائبة عن المنتقد والذى أدت لسوء فهمه ودفعته للانتقاد فيمكن توضيحها.. أما فى حالة إذا ما كان النقد مغرضاً ومسيئاً فيجب الترفع عن الرد عليه.

******

* **النصيحة:** قال رسول الله ﷺ «الدين النصيحة» صحيح مسلم.. لكن إذا أردت النصح تذكر أن «**النصيحة في العلن فضيحة**».. وقد قال الإمام الشافعى فى ديوانه يبين آداب النصح:

تعمدني بنصحك في انفرادي وجنبني النصيحة في الجماعه

فإن النصح بين الناس نوع من التوبيخ لا أرضي استماعه

وإن خالفتني وعصيت قولي فلا تجزع إذا لم تعط طاعه

فالناس يكرهون النصيحة فى العلن، ونصح الآخر على انفراد أدعى للقبول وأدعى للفهم، فالمثل الإنجليزى يقول «**أسد النصح سراً واجعل الثناء علنا**».. وعندما يواجهك أحد بمشكلته فلا تتسرع وتقدم له المشورة أو النصيحة فلن يقبلها عادة بل إنه قد يغضب

ويتصرف عكسها، وإنما من الأفضل أن تتأكد من فهم المشكلة ثم تحاول أن تستكشف أفكاره وتستنبط ما يمكن أن يفعله، ثم قدم له اقتراحات مختلفة وناقش البدائل الممكنة حتى تصل معه إلى النصيحة التى تود أن تقولها له ولكن بالتدريج والإقناع وليس بصيغة الأمر، فقد قال حكيم «**إذا السائل ابتدأ بمسألته الجلساء، فلا تسبقهم بالجواب، فإنك إن سابقتهم إلي الجواب صار كلامك خصما فيتعقبونه بالعيب والطعن**» .. «**وقد روي أن الحسن والحسين مرا علي شيخ يتوضأ ولا يحسن، فأخذا في التنازع يقول كل واحد منهما للآخر: أنت لا تحسن الوضوء، فقالا: أيها الشيخ كن حكما بيننا، يتوضأ كل واحد منا، فتوضآ، ثم قالا: أينا يحسن؟ فقال: كلاكما يحسن الوضوء ولكن هذا الشيخ الجاهل هو الذي لم يكن يحسن، وقد تعلم الآن منكما وتاب علي يديكما ببركتكما وشفقتكما علي أمة جدكما**»، ومما سبق نتعلم أنه عند تقديم النصيحة يجب تجنب أسلوب الحديث الفوقى، أو أسلوب الوصاية.. وهناك مثل إنجليزى يقول «**القدوة الحسنة خير من النصيحة**»، فيجب أن يكون الإنسان قدوة للآخرين يقوم بما ينصح به، وقد قال المفكر العربى ميخائيل نعيمة «**عظة الفم دون الفعل استخفاف بالموعوظ وشماتة بالواعظ**»، أما الشاعر فقال:

لا تنه عن خلق وتأتي مثله   عار عليك إذا فعلت عظيم

******

* **التسليم بالأخطاء**: إذا أردت أن تكسب الأصدقاء فيجب إذا اقتنعت برأى أو فكرة الآخر أن تعترف بذلك وتسلم بخطأ رأيك أو موقفك

ولا تحاول التبرير الساذج فالمثل الإنجليزى يقول «**العقلاء يعدلون آراءهم، أما الحمقي فلا**»، بل وأكثر من ذلك فتعبر عن فرحتك بمعرفة الحق وتبادر بشكر صاحبك الذى استطاع أن يرشدك للصواب، فمن الحكمة أن تُسلم بخطئك حين تخطىء فذلك دليل على القوة والثقة بالنفس، والاعتراف بالخطأ يخفف أثر الخطأ ويفوت على الآخرين فرصة اللوم أو التأنيب وهو ما يجعل الطرف الآخر يسامح، بينما الإصرار على الدفاع والتبرير وعدم الاعتراف يزيد من الخلاف، فالمثل العربى يقول «**من أقر بذنبه فلا ذنب له**»، وأيضاً «**لا جرم بعد الندامة**»، أما المثل الإنجليزى فيقول «**الاعتراف بالخطأ نصف التوبة**».. ولا ننكر أن التسليم بالخطأ قد يكون صعب على النفس خاصة إذا كان هناك جمع من الناس، إلا أن الناس عادة ما يقدرون ويحترمون الشجاع الصادق مع نفسه.

******

* **الهدوء وضبط النفس:** قال رسول الله ﷺ «ليس الشديد بالصرعة إنما الشديد الذى يملك نفسه عند الغضب» صحيح مسلم.. وهناك مثل إنجليزى يقول «**المياه الهادئة عميقة الغور**».. فالشخص العاقل يجب أن يكون هادئاً، حليماً، وصبوراً، لا يغضب لأتفه سبب أو يستفز بأصغر كلمة، ولا يخضع أبداً لانفعالاته ويستسلم لها، خاصة فى مواقف الخلاف والصراع.. فالمثل العربى يقول «**من أضاع غضبه أضاع أدبه**».. والانفعال والصوت العالى دليل على

ضعف الموقف، فالمثل العربى يقول «**الصوت العالي من الجوف الخالي**»، المثل الإنجليزى يقول «**الصحاف الفارغة تقعقع بشدة**»، وأيضاً «**أكثر الناس صراخا صاحب القضية الخاسرة**»، فالحجة لا يدعمها ارتفاع الصوت أو العصبية ولكن الهدوء والثقة بالنفس، ويكون دائماً الدليل القوى والبرهان الظاهر يغنى عن ارتفاع الصوت.. ورغم أن الاختلاف فى وجهات النظر أمر وارد قد يقع أثناء أى حوار إلا أنه يجب ألا يؤدى إلى تباغض أو تشاحن، فقد يتطور الموضوع لأبعد من ذلك بحيث يصعب السيطرة عليه أو الرجوع فيه ويكون الندم فى وقت لا ينفع فيه الندم، ومن القصص الطريفة فى ذلك «**ما حدث بين الصديقين (جوجان) و (فان جوخ) الرسامين الشهيرين، واللذين كانا دائماً ما يدخلان في مجادلات ساخنة حتي تدهورت العلاقة بينهما بشدة، وفي إحدي هذه المناقشات التي اتسمت بشئ من الحدة ثار (فان جوخ) وفقد صوابه ولم يشعر إلا وهو يطارد جوجان بشفرة حلاقة كانت في يده محاولاً قتله، فتركه جوجان إلي الأبد لينهار فان جوخ ويصاب بنوبة جنون قطع علي إثرها أذنه اليسري، وربما فعل ذلك لعقاب نفسه علي فعلته مع جوجان وإحساسه بأنه مهما قدم من أعذار أو حجج فلن يقبلها منه صديقه**» .. ومن هنا يجب التأكيد على أن الاختلاف فى وجهات النظر لا ينبغى أن يقطع حبال المودة أو يؤثر على القلوب، فلا تحاول إقناع الآخر بوجهة نظرك عن طريق العراك والخناق أو هدم الآخر وإخضاعه، فهذا يؤدى إلى تأجيج الصراعات بل وخلق صراعات جديدة وإضافية، فالمثل

الإنجليزى يقول: «**الجواب الرقيق يُسكت الغضب**».. والإنسان المبدع هو من يستطيع التركيز على نقاط القوة والتلاقى، ويتمكن من التوفيق بين الأفكار المتضاربة، ووضع حلول مبتكرة، ليجنى ثمار الوفاق والمحبة.

ويجب على الشخص إذا غضب ألا يتكلم بل يصمت، فهناك مقولة تقول «**تكلم وأنت غاضب.. فستقول أعظم حديث تندم عليه طوال حياتك**»، فإذا شعرت ببداية الغضب فاصمت فوراً، وحافظ على ابتسامتك حتى لا يشعر الآخر بما يدور فى نفسك، وفى سرك استعذ بالله من الشيطان الرجيم، وتفادياً لأن تزيد وتيرة الغضب وتتصاعد حدته يمكن أن تخاطب الشخص الآخر بعبارات مثل: من فضلك لا تقاطعنى ودعنى أنهى ما أقوله، اسمح لى من فضلك أن أنهى ما أريد قوله، ملاحظتك فى محلها إلا أننى لم أكمل حديثى بعد، أرجو منك الانتظار حتى أنتهى من عرض وجهة نظرى.. وأحياناً يكون من المفيد التوقف لبعض الوقت فى لحظات الشحن والتوتر، أو الانسحاب المؤقت والعودة بعد الاستراحة، فالغضب المكبوت إذا خرج فى صورة تعبير فعادة ما يكون غير ملائم لطبيعة الموقف، مما يؤدى إلى تفاقم المشكلة.. ومن الأبيات الشعرية من ديوان الإمام الشافعى التى تبين أن فى السكوت عند الغضب سلامة:

قالوا اسكت وقد خوصمت قلت لهم

إن الجواب لباب الشر مفتاح

والصمت عن جاهلٍ أو أحمقٍ شرف

وفيه أيضاً لصون العرض إصلاح

أما تري الأَسْدَ تُخْشَي وهي صامتةٌ

والكَلبُ يُخْسا لَعَمْري وهو نَبَّاحُ؟

******

* **الدعابة والمزاح:** استخدام الدعابة المناسبة له تأثير كبير فى جذب اهتمام الآخر وزيادة انتباهه، إلا أنه يجب ألا تكون الدعابة هدفاً فى ذاته ولكنها وسيلة للتقرب للآخر، وتذكر أن لكل مقام مقالاً.. مع ملاحظة التقليل من المزاح فهو ليس مقبولاً عند كل الناس، فمن أقوال إمام المتقين على بن أبى طالب رضى الله عنه «**من كثر مزاحه لم يسلم من استخفاف به أو حقد عليه**»، والمثل يقول «**المزاحة تذهب المهابة**»، وأيضاً «**التبذل مجلبة للاستخفاف**»، وإذا مازحت فتخير الوقت المناسب وتجنب المزاح الثقيل الذى تخسر به الأصدقاء، فهناك مثل إنجليزى يقول: «**لن يكسبك المزاح عدوا لكنه قد يفقدك صديقا**»، أما المثل العربى فيقول: «**المزاح لقاح الضغائن**»، وإذا أردت الضحك والمزاح فاضحك مع الآخرين ولا تضحك على الآخرين.

******

* **تجنب الغيبة والنميمة:** قال تعالى: ﴿ يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اجْتَنِبُوا كَثِيراً مِّنَ الظَّنِّ إِنَّ بَعْضَ الظَّنِّ إِثْمٌ وَلا تَجَسَّسُوا وَلا يَغْتَب بَّعْضُكُم

بَعْضًا أَيُحِبُّ أَحَدُكُمْ أَن يَأْكُلَ لَحْمَ أَخِيهِ مَيْتًا فَكَرِهْتُمُوهُ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ تَوَّابٌ رَّحِيمٌ﴾ لحجرات: ١٢: عند التحدث مع شخص آخر لا تذكر أحداً بسوء أبداً، فمثل هذا الأمر يفقد الثقة فى المتحدث، والمثل الإنجليزى يقول «**اذكر صديقك بالخير ولا تتحدث عن عدوك بشيء**»، وهناك حكمة تقول: «**أفضل لك أن تنزلق قدمك علي أن ينزلق لسانك**»، بل دافع عن الآخرين فى غيبتهم، وإذا سمعت شيئاً عن شخص ما فلا تكرر ما سمعت، وحاول تغيير موضوع الحديث الذى تحيطه النميمة، فإن لم تستطع فاصمت تماماً، فالسكوت فى مثل هذا الوقت مغنم كبير، ومن الأبيات الشعرية من ديوان الإمام الشافعى التى تحث على الصمت وعدم التكلم فيما لا طائل منه:

وجدت سكوتي متجـراً فلزمته ... إذا لم أجد ربحاً فلست بخاسر

ما الصمت إلا في الرجال متاجر ... وتـاجره يعلو علـي كـل تاجر

وانصرف من هذا المجلس متى واتتك الفرصة لذلك، فالوحدة خير من جليس السوء، قال الإمام الشافعى:

إذا لم أجد خلاً تقياً فوحدتي ... ألذ أشهي من غوي أعاشره

وأجلس وحدي للعبادة آمناً ... أقر لعيني من جليسِ أحاذره

******

* **تجنب الكلام الفاحش:** قال رسول الله ﷺ «ليس المؤمن بالطعان ولا اللعان ولاالفاحش ولاالبذيئ» سنن الترمذى، فالإنسان العاقل عليه

دائماً أن لا يتكلم إلا بحسن الكلام فيقول دائماً الخير فيغنم، أو يسكت فى مواضع السكوت فيسلم ويسلم الآخرون منه، فقد قالﷺ «من كان يؤمن بالله واليوم الآخر فليقل خيرا أو ليصمت» صحيح البخارى والمثل الإنجليزى يقول «**إذا عجزت عن قول الجميل فلا تتحدث بسوء**».

******

* **تجنب الكلام فيما لا يعنيك:** فالحكمة الشهيرة تقول: «**من تكلم فيما لا يعنيه سمع ما لا يرضيه**» فالشخص العاقل لا يتكلم فى أمور لا تخصه أو لا تعنيه تجنباً لإحراج نفسه، فقد قال إمام المتقين على بن أبى طالب رضى الله عنه «**تُعْرَف خساسة المرء بكثرة كلامه فيما لا يعنيه، وإخباره عما لا يُسأل عنه**» .. ومن أقوال سهل بن عبد الله «**من تكلم فيما لا يعنيه حرم الصدق، ومن اشتغل بالفضول حرم الورع، ومن ظن السوء حرم اليقين، ومن حرم هذه الثلاثة هلك**» **سير أعلام النبلاء**.

******

* **عدم إفشاء الأسرار:** تجنب إفشاء أى سر ائتمنك عليه أحد، حتى وإن استصغرته، فالشخص الذى يفشى الأسرار يفقد احترام الآخرين له ويفقدون ثقتهم فيه، وهناك حكمة تقول «**قلوب الأحرار قبور الأسرار**»، وحكمة أخرى تقول «**القلوب أوعية الأسرار، والشفاه أقفالها، والألسن مفاتيحها، فليحفظ كل إنسان مفتاح سره**».

******

وهناك بعض العوائق التى تعوق عملية التحدث على أكمل وجه.. أهمها:

- بالنسبة للمتحدث:

* ضعف الصوت وعدم وضوحه.

* الخوف والخجل وفقد الثقة بالنفس.

* الغرور والاستعلاء.

* الحساسية المفرطة، وأخذ الأمور كلها على أنها شخصية.

- بالنسبة للمستمع:

* ضعف الانتباه وفقد التركيز.

* عدم الرغبة فى الاستماع لأن الموضوع قد يكون غير مثير له أو يسبب له شيئاً من الضيق.

* ظروف نفسية مثل القلق وعدم الاطمئنان للمتحدث.

- عوامل خارجية مثل:

* الإزعاج الناتج عن الضوضاء والتشويش.

* التحدث فى مكان غير مناسب، ضعيف الإضاءة أو ردىء التهوية، أو لا توجد به مقاعد مريحة.

كما أن هناك بعض التصرفات التى قد يقوم بها المتحدث أو المستمع تدفع عملية الحديث للفشل.. أهمها:

* الاستئثار بالكلام، وإطالة الحديث، والاتجاه لمواضيع معقدة ومتشعبة تصرف الشخص الآخر عن الانتباه وتشتت تركيزه وتضيع الوقت وهو ما يثير الضيق، وفى هذه الحالة يجب على الطرف الآخر التدخل وإعادة التركيز وطرح الأسئلة الاستفهامية وطلب العودة إلى موضوع المحادثة الأصلى.

* رغبة البعض فى السيطرة على الآخرين وذلك بإظهار التفوق والقوة، ويكون الغرض من ذلك هو تحقيق مصالحهم فقط، وهذا النوع من الناس شخصياتهم ضعيفة، والأفضل هو خلق نوع من التواصل والتفاهم والتعاون المستمر المثمر.

* محاولة إقناع الآخر بسرعة بصحة وجهة نظره وهذا يجعله يركز انتباهه على نفسه وأفكاره الخاصة فقط.

* بعض الناس إذا دخل فى حوار ولم يستطع أن يقنع الآخر برأيه أو فكرته ثار واتهمه بالغباء وقلة الفهم أو الجهل والحماقة وذلك تغطية لعجزه، وهو أمر يجب تجنبه تماماً لأنه غالباً ما ينشأ عنه بغض وكراهية شديدة.

* استخدام أسلوب الحوار التقييمى أو النقدى للآخر والذى يؤدى لإحراج الشخص الآخر، والأفضل ذكر بعض مزايا الآخر وتقديره وإظهار الإعجاب بما لديه.

* التعميم سواء فى الخطأ أو الصواب وإصدار الأحكام الشاملة للأشخاص والأفكار.

* اتباع أساليب الحديث الفوقى، وأساليب الوعظ، والوصاية، وطرق تعليم الآخرين، أو تقديم النصائح الجاهزة لما فى ذلك من أثر تنفيرى للأفكار حتى إن كانت صحيحة ومفيدة.

* بعض الناس إذا حدث نجاح نسبه لنفسه وإذا حدث إخفاقٌ ألقى بالتبعة على الآخرين، فتوخى الحذر فى ذلك وانسب الفضل لصاحبه.

* سرعة الغضب وما ينتج عنها من تفاقم المشاكل، وتؤدى للتباغض أو التشاحن.

* أسلوب التشكيك فى النوايا، والتركيز على أخطاء الآخرين، وإلقاء اللوم عليهم.

* أن يجعل الشخص آراءه قوانين ومسلمات ويعتبرها حقائق مطلقة.. ومثل هذا يجب أن يعرف أن لكل حدث وجهين أحدهما إيجابى والآخر سلبى، وعدم رؤية الجانب الآخر لا ينفى وجوده.

* محاولة تحريف الحق أو تمييعه أو تلبيسه وخلطه أوَ منعه وحجبه، أو الكذب والإنكار والتأويل والافتراء.

* الجدال العقيم، والتبرير الساذج.

* الاستعلاء والتكبر، وتجاهل الآخر أو الاستخفاف به والهجوم عليه.

* المقاطعة المستمرة للمتكلم.

وهناك بعض الموضوعات غير اللائقة للمحادثة فى بعض المناسبات.. مثل التكلم عن حالات الطلاق عند حضور حفل زواج، أو الحديث عن الموت عند زيارة مريض، أو التحدث فى موضوعات كئيبة أو محزنة فى الأعياد والمناسبات السعيدة، أو ذكر الحوادث المؤلمة أو مناقشة أسعار السلع والأطعمة عند الجلوس على مائدة طعام.

كما أن هناك بعض السلوكيات تتنافى مع الآداب العامة للسلوك المهذب المتحضر الذى يجب مراعاته عند تحدث الشخص مع الآخرين، خاصة إذا كان الحديث على مائدة الطعام.. **ومن أهم هذه السلوكيات المنهى عنها تماماً:**

* حك الجسم أو هرش شعر الرأس.

* العبث فى الأنف.

* تنظيف الأذن والنظر إلى ما يخرج منها.

* تنظيف الأسنان باستخدام الخلة، وعند الضرورة استأذن الطرف الآخر واذهب إلى الحمام وتخلص مما يضايقك.

* البصق على الأرض.

* التجشؤ، وعند الضرورة يغطى الفم بمنديل ثم الاعتذار.

* العطس دون تغطية الأنف.

* السعال دون تغطية الفم.
* تمشيط الشعر بالقرب من أحد.
* قرض الأظافر.
* الضغط على البثور أو شد الجلد الميت.
* تنظيف أو تقليم أو قص الأظافر أو إزالة الطلاء منها.
* التحدث أثناء وجود طعام فى الفم، أو مضغ الطعام والفم مفتوح.
* التدخين وسط ناس لا يدخنون، لأن رائحة الدخان عادة ما تضايق الآخرين خاصة النساء.
* مضغ اللبان وفرقعته.
* تنظيف اليد أو الأصابع بمفرش المائدة.
* خلع الحذاء.
* مسح الأنف أو الفم فى كم القميص أو الجاكت.
* شد الملابس الداخلية واستعدالها.
* إزالة أو وضع المكياج بالنسبة للسيدات فى الأماكن العامة.
* أن يتم تعييب الطعام والإكثار من الانتقاد.

وهكذا نجد أن التحدث مع الناس فن وعلم، وأسلوب يمكن تطويره وإجادته والتوسع فيه باستمرار، حتى يصل إلى حد الإتقان عن طريق التدريب المصحوب بالمعرفة والدراسة.

الاستماع

قال عمر بن الخطاب رضى الله عنه: «**يظل الرجل مَهاباً في نظري حتي يتكلم .. فإذا تكلم سقط أو ارتفع**» ..

وقال أبو يوسف:

وفي الصمت ستر للعيي وإنما صحيفة لب المرء أن يتكلما

فإذا أردت أن تعرف الناس وتفهمهم فلابد من الاستماع لهم، فبالاستماع تستطيع أن تعرف ماهية الشخص الذى أمامك، فتستطيع أن تقيمه وتقيم عقله، فهناك مثل إنجليزى يقول «**قد تستر الثياب الجميلة الأحمق، فيعريه حديثه التافه**» ..

«**وقد روي أن الإمام أبا حنيفة رحمه الله كان جالساً في مجلس علم وسط تلاميذه وكان يمد رجليه، فدخل عليه رجل تبدو عليه سمات الوقار والهيبة، فقام أبو حنيفة بضم رجليه احتراماً للرجل، إلا أن الرجل أطال الصمت، وأبو حنيفة لا يعلم من يكون، فقال له: ألا تتكلم؟ فقال الرجل: بلي، وسأله: متي يفطر الصائم؟ فقال له: إذا غابت الشمس.. فقال الرجل: فإن لم تغب الي نصف الليل؟ فضحك أبو حنيفة وقال: لقد آن الآن لأبي حنيفة أن يمد رجليه**» .

فالكلام هو مرآة لسريرة الإنسان، يظهر به ما فى نفسه وضميره، فالمثل العربى يقول: «**المرء مخبوء تحت طي لسانه، لا تحت طيلسانه**»،

وأيضاً «**دليل المرء فعله ودليل علمه قوله**»، أما المثل الإنجليزى فيقول «**يعرف الطير بشدوه، والمرء بمنطقه**»، ولذا يجب الاستماع الجيد باهتمام كامل لكل كلمة يقولها المتكلم وعدم مقاطعته حتى يقول آخر كلماته وذلك لتفهم ما يدور فى خلده.. كما أن الاستماع بصدق واهتمام يرضى المتحدث ويشعره باهتمامك به فيتهيأ لتقبل الحوار والمناقشة البناءة ويجتهد بعد ذلك فى إرضائك.. ولذلك يكون الاستماع أو الإصغاء فناً تكسب به الآخرين، وتكون به الصداقات.. **فإذا أردت أن تكسب الأصدقاء فعليك بحسن الإنصات لهم.**

«إذا جالست الجاهل فأنصت له.. وإذا جالست العالم فأنصت له.. فإن في إنصاتك للجاهل زيادة في الحلم، وإن في إنصاتك للعالم زيادة في العلم» حكمة.

والاستماع عملية إنسانية مقصودة يتعمد فيها الشخص تلقى أى أصوات بقصد فهمها، والتمكن من تحليلها واستيعابها، واكتساب القدرة على نقدها، وإبداء الرأى فيها إذا طُلب من المستمع ذلك، وبالتالى يكون الاستماع التزاماً واعياً ومقصوداً لاستقبال الصوت والتعامل معه.. وهو بذلك يختلف عن السماع الذى يتم فيه تلقى الأصوات بلا قصد ولا إرادة فهم أو تحليل، مثل سماع صوت تغريد العصافير، وبذلك يكون نشاطاً سلبياً لا إرادياً.. أما الإنصات فهو أعلى درجات الاستماع، وفيه يكون الشخص عنده تصميم وعزيمة قوية للاستماع باهتمام وتركيز.

******

وقد يصادف الإنسان فى حياته أنواعاً مختلفة من الناس تتباين أساليبهم فى الاستماع، فمنهم الشخص الذى يتجاهل الحديث غير مكترث أو مهتم به فيقاطع دائماً أو يعبث بأدوات المكتب وصفحات الكتب أو يتحرك كثيراً؛ وهو ما يؤدى للتأثير السلبى على المتكلم ويضعف من حماسه.. وهناك من يتظاهر بالاستماع ظاهرياً كنوع من المجاملة لكن ذهنه يكون منصرفاً عنه، وبالتالى لا يستوعب شيئاً من الحديث.. وهناك من يستمع لينتقى من الكلام ما يعلق عليه أو لينتقده، فيعتقد المتكلم أنه متابع لجميع أجزاء الكلام لكن الحقيقة أن انتباهه غير كامل.. وهناك من يصغى بانتباه ويظهر ذلك فى لغة جسده وإيماءاته، وهو ما يرضى المتكلم إلا أنه لا يصل بدرجة الإقناع المناسبة للمستمع.. أما أعلى مستويات الاستماع فتكون عند الإصغاء بتفاعل وتقمص للآخر حيث يرى الموضوع أو القضية كما يراها المتكلم فيفهم شعوره وإحساسه، والشخص من هذا النوع يؤثر فى الناس فيحبونه لأنه يهتم بهم ويشعرهم بآدميتهم وإنسانيتهم.

******

ويمكن تقسيم الاستماع بصفة عامة إلى عدة أنواع مختلفة.. فهناك استماع هامشى أو غير مركز وهو الغالب فى المجتمعات، وفيه يهتم الشخص بالاستماع للخطوط العريضة والعناوين الرئيسة لما يقال دون الخوض فى التفاصيل، ودون الحكم عليه.. وهناك استماع استمتاعى كمن يستمع للشعر أو للغناء، ويهدف الشخص من ورائه للمتعة النفسية والروحية، ورغم أن المتعة تغلب على هذا النوع من الاستماع إلا أنه لا يخلو من فهم وتحليل وتفسير.. أما الاستماع اليقظ فهو الذى يهدف

الشخص من ورائه إلى المادة المسموعة نفسها، بقصد فهمها وتحليلها وتفسيرها وذلك غالبا ما يكون فى المحاضرات والندوات.. وهناك أيضاً الاستماع النقدى الذى يتعدى فيه الشخص عملية الفهم والتحليل والتفسير إلى مقارنة ما يستمع له بما يعتقده من مبادئ وأفكار، ويناقشه، ثم يصدر الحكم؛ ويكون هذا النوع من الاستماع لمن لديه قدر كاف من الثقافة والوعى.

******

ولكى يكون الإنصات سليماً ومكتملاً فإنه يمر بعدة مراحل.. تبدأ بالاستماع المقصود، ثم الفهم وهو تحليل المعلومات واستيعاب معانيها الأساسية، ثم التفسير وهى عملية عقلية يتعرف فيها الشخص على الموضوع ويفسر الدوافع والتصرفات، كما يتم فيها التعمق فى فهم معانى الكلمات باستخدام حواسنا الإدراكية وخبراتنا وتجاربنا، ثم تأتى مرحلة التقييم لمفهوم ومعانى الرسالة، وهل تتطابق مع ما يريده المتحدث أم لا، وأخيراً تأتى مرحلة الاستجابة وهى رد الفعل حسب التفسير والتقويم للحديث؛ وقد تكون الاستجابة لفظية أو غير لفظية أو كليهما.. والملاحظ أنه إذا كان هناك فقد لأحد هذه المراحل فإن الاستجابة تكون خاطئة أو ناقصة.

******

هناك مثل إنجليزى يقول «**إذا كان الكلام من فضة فالسكوت من ذهب**»، وقد علق عليه المفكر العربى ميخائيل نعيمة تعليقاً طريفاً فقال «**إن يكن الصمت من ذهب فما أغني الخرسان**».

إن عدم تقديرنا لأهمية مهارة الاستماع ينتج عنها سوء الفهم، الذى يترتب عليه كثير من المشاكل والصعاب، وإن أهم الأمثلة على ذلك المشاكل الزوجية التى عادة ما تنشأ من قصور فى مهارة الاستماع خصوصاً عند الزوج، وإذا كان هذا القصور مشتركاً بين الزوجين تتأزم العلاقة بينهما أكثر، لأنهما لا يحسنان الاستماع لبعضهما البعض، وبالتالى تحدث المشاكل وتتفاقم، فكل واحد منهما يريد الحديث ولا يريد الاستماع!!

وفى لحظات التوتر والانفعال يكون للإصغاء دور كبير فى التخفيف من الميول العدوانية، فعن طريق الإصغاء الجيد نتفادى الوقوع فريسة لانفعالاتنا المحمومة.

والشخص الماهر الحذق هو من يشجع الآخر على التحدث ثم يستمع وينصت له بشغف، فالناس لا يفضلون أن تتحدث عن تجاريك وخبراتك، فلهم تجارب وخبرات أيضاً، ويمكن تشجيع الآخرين على الكلام بطرق عديدة أهمها أن تسأل الآخر سؤالاً عن خبراته أو تجاريه أو فى أى موضوع تعرف أهميته عنده، ثم تدعه يتحدث، وأصغِ له باهتمام وشغف، فيشعر حينئذ بذاته وتحظى بامتنانه وصداقته سريعاً، وهناك مقولة: «**أن أفضل وسيلة لتسلية الناس هي الاستماع إليهم**».. فهناك أسئلة مفتوحة تشجع الطرف الآخر على الاسترسال، كما أن الأسئلة دليل على الاستيعاب، بالإضافة إلى أنها تساعد على الحصول على معلومات أكثر لفهم الطرف الآخر، ومع ذلك فلا تقاطع الآخر بالأسئلة وإنما تخير لها الوقت المناسب.

******

«أتت امـرأة إلي عـمـر بن الخطاب رضي الله عنه فقـالت: يا أمـير المؤمنين إن زوجي يصوم النهار ويقوم الليل، وأنا أكره أن أشكوه وهو يعمل بطاعة الله عز وجل.. فقال لها: نعم الزوج زوجك..

فجعلت تكرر عليه القول وهو يكرر عليها الجواب..

فقال له كعب الأسدي: يا أمير المؤمنين هذه المرأة تشكو زوجها في مباعدته إياها عن فراشه.

فقال عمر: كما فهمت كلامها فاقض بينهما.

فقال كعب علي بزوجها فأتي به فقال له: إن امرأتك هذه تشكوك..

قال: أفي طعام أم شراب؟

فقال كعب: لا.. إن لها عليك حقا يا رجل، إن الله عـز وجل قد أحل لك من النساء مثني وثلاث ورباع فلك ثلاثة أيام ولياليهن تعبد فيهن ربك.

فقال عـمر: والله ما أدري من أي أمريك أعجب.. أمن فهمك أمرهما؟ أم من حكمك بينهما؟ اذهب فقد وليتك قضاء البصرة» تفسير القرطبي.

ومن هذه القصة نتعلم بعض المهارات الخاصة التى يجب على المستمع الجيد أن يجيدها، وهى الهدوء، والانتباه للمتكلم، ومتابعة تطور الحديث، وفهم وتفسير ما يقال بأسلوب التورية وما بين الكلمات، وبذلك يتم إدراك غرض المتكلم ومقصده من الكلام.

ولنستمع جيداً ونستفيد من الاستماع، فهناك مهارات عملية وأساليب تطبيقية يمكن اتباعها.. أهمها:

* **طريقة الجلوس:** يجب على المستمع الجلوس معتدلاً والاتجاه بكامل الجسم تجاه المتحدث، فإن تعثر ذلك فبالوجه كله مع النظر إليه مباشرة، لما فى ذلك من إحساس بالتقدير للآخر، وعادة ما يشعر المتحدث بالضيق إن لم ينظر إليه المستمع.

******

* **الابتسامة:** كن مبتهجاً منشرح الصدر مع الابتسامة اللطيفة، فالمثل العربى يقول «**المؤمن هش بش**»، وذلك له أثر إيجابى كبير على نفسية المتحدث.

******

* **الاهتمام بالمتكلم واحترام مشاعره:** من الضرورى احترام مشاعر الآخرين تماماً أثناء الاستماع لهم، فقد يكون المتحدث حزيناً أو متضايقاً أو يعانى أزمة أو نكبة بينما يكون المستمع فى حالة مناقضة لذلك، وهنا يجب على المستمع تقدير حالة المتكلم والاستماع له باهتمام دون إشعاره بأى ضيق أو نفور، فعلى المستمع أن يشعر المتكلم باهتمامه به وبمشاعره وكلامه.

******

* **اليقظة والانتباه:** تفرغ تماماً للمتحدث وأعطه الاهتمام الكامل فلا تنشغل عنه بأى شيء آخر، واحذر الملل من حديثه، أو التظاهر بالاستماع، لأن المتكلم إذا اكتشف ذلك فإنه يفقد الثقة فى

محدثه، ولذ يجب على المستمع دائما أن يشعر المتحدث باستماعه وانتباهه له كأن يومئ برأسه من حين لآخر أو يقول نعم أو صحيح، وهكذا.. مع استغلال مهارة إثارة التساؤلات والمناقشات حول ما استمعه، مع المحافظة الكاملة على الاحترام والتقدير للمتحدث.

******

* **عدم المقاطعة**: يجب عدم مقاطعة المتحدث، والاستماع له حتى نهاية الحديث وإن امتد لفترة طويلة، وأعطه الفرصة كاملة لقول كل ما يود التعبير عنه، حتى وإن سمعت أشياء لا توافق عليها لا تتسرع بالمقاطعة والرد واصبر حتى ينتهى من عرض وجهة نظره كاملة، فكل شخص يعتقد دائماً أنه على حق، وأن آراءه صحيحة ومنطقية، فحتى وإن اختلفت معه فى الرأى وتأكدت أنه على خطأ حاول أن تستمع له وتتفهم وجهة نظره.. فإلى جانب ما يكون فى المقاطعة من سوء أدب فإنه يؤدى لنفور الآخر وضيقه نتيجة لما ينتج عن مقاطعته من قطع تسلسل الأفكار وترابطها؛ ويؤدى لنسيان أجزاء من الموضوع.

******

* **فهم الموضوع**: قال تعالى : ﴿ الَّذِينَ يَسْتَمِعُونَ الْقَوْلَ فَيَتَّبِعُونَ أَحْسَنَهُ أُوْلَئِكَ الَّذِينَ هَدَاهُمُ اللَّهُ وَأُوْلَئِكَ هُمْ أُوْلُوا الأَلْبَابِ ﴾ الزمر: ١٨ .. فأصحاب العقول الفطنة هم من يستمعون بتعقل

وتروى للأقوال ويفهمونها ويستوعبونها ويتبعون أحسنها، وهو ما ينتج عن الفهم الدقيق للموضوع بجوانبه المختلفة، فيجب أن يكون الهدف من الاستماع هو فهم الموضوع بوضوح، واستيعاب تفاصيله، وتفهم المواقف، لا بهدف المناقضة والرد والتفنيد والنقد والتقاط العثرات والزلات من ثنايا الجمل والكلمات، وهو ما يوجب المضايقة ويؤدى للمشاحنة، فيكون من يفعل هذا كمن يلتقط «**الساقطة**» وهى الكلمة التى أفلتت من صاحبها فيأخذ كلامه عليه كما قال المثل «**لكل ساقطة لاقطة**».. والمثل العربى يقول «**من غربل الناس نخلوه**». والنخل مرحلة أدق من الغربلة فلا تفلت فيها شائبة، فمن بحث عن عيوب الناس والتقط عيوبهم وعثراتهم وزلات ألسنتهم بحثوا أيضاً فى عيوبه وكشفوا مستوره بشكل أكثر مما فعل.. كما يجب ألا تتعمد كتابة ما يقوله المتكلم وكأنك تسجل أخطاءه مما يدفعه للحذر والشعور بعدم الأمان وتجعله أقل عفوية، مما يفقده الثقة بالحوار.

******

* **فهم غرض المتكلم**: وذلك بالتركيز فى كل ما يقوله المتحدث ومحاولة قراءة ما لم يقله صراحة، والانتباه لأسلوب التورية وتعبيراته غير اللفظية، وهو أمر يتطلب سرعة بداهة، وهو ما يساعد على التحليل والتفسير والنقد، فهناك مثل إنجليزى يقول «**حسب الحكيم كلمة واحدة**»، أما المثل عربى فيقول «**إن اللبيب من الإشارة يفهم**».. ويكون ذلك بالاستماع فى ضوء الخبرات

السابقة ليستخلص الشخص الاستنتاجات ويصل للنتائج التى تساعده على اتخاذ القرار فى الوقت المناسب.

******

* **الموضوعية وحسن النية:** تجنب التحيز أثناء الاستماع، أو تصنيف المتحدث وإطلاق الأحكام القطعية عليه، وإنما لابد من الموضوعية الكاملة، بالإضافة لحسن النية، فإن وجدت نفسك تفسر حديث الشخص بشكل خاطئ، فاطلب منه معتذراً أن يعيد الكلام مرة أخرى بصورة أكثر توضيحاً، وهو ما قد يساعد على إزالة أى سوء للفهم.. واحذر العاطفة تماماً فتحكم فى عواطفك ولا تجعل مشاعرك تؤثر فى آرائك.

******

* **التروى وعدم التسرع:** يجب عدم تجهيز الرد أثناء الاستماع، أو حتى الاستعجال فى الرد، وأعط لنفسك الوقت الكافى للفهم قبل التصرف وتجنب التسرع فى اتخاذ القرار.

******

* **استخدام أسلوب التلخيص:** للتلخيص دور كبير فى تركيز انتباه المستمع على ما يقوله المتكلم فيسهل عليه فهمه، كما أنه يساعد على توجيه انتباه المتحدث إلى النقاط التى تهم الطرفين، وهو ما يمنع الأشخاص من الشرود ويجعلهم يركزون على الموضوع، وهذه الطريقة تتطلب الانتباه والفهم والتركيز على الموضوع،

وتكون بعد أن ينتهى المتكلم من حديثه، حيث يتم تلخيص كلامه وتكرار ما قاله وذلك بأسلوب المستمع الخاص، كأن يقول: أظن أنك تقصد...... ، أو إذا كنت أفهمك جيداً فأنت تعتقد....... ، فإن أجاب بنعم فيتحدث المستمع الآن، وإن أجاب بلا فيسأله أن يوضح أكثر، وهذا خير من الاستعجال بالرد فيحدث سوء تفاهم.

******

* **تقبل الانتقادات والاعتراضات:** الشخص الذكى هو من يتقبل أى انتقاد أو اعتراض يوجه له، فلا ينفعل بمجرد سماعه، بل يظهر ترحيبه به، ويحاول تحليله وتفسيره ومناقشته دون عصبية.

******

* **الهدوء وضبط النفس:** الحديث الهادئ مفتاح القلوب وأسرع طريق إلى أغوار النفوس، واحرص على ألا تغضب أو تفقد أعصابك، فالغاضب يفقد القدرة على التركيز والاستيعاب، ويركز على المعانى الخطأ ويسيء تفسير الكلمات، «فعن أبي هريرة رضي الله عنه أن رجلا قال للنبي ﷺ: أوصني، قال (لا تغضب) فردد مرارا قال (لا تغضب) » شرح سنن ابن ماجة..

أما السفيه فإن هاجمك فاصمت عنه ففى صمتك النصر عليه، وقد قال الإمام الشافعى فى ديوانه:

إذا نطق السفيـــــــه لا تجبه	**فخير من إجابته السكوت**
فإن كلمته فرّجـــــــت عنه	**و إن خلّيته كمدا يموت**

كما قال:

يخاطبني السفيه بكل قبـــح   فأكره أن أكون له مجيـــباً

يزيد سفاهة فـــأزيد حلمــاً   كعودٍ زاده الإحراق طيـــباً

وقال أيضاً:

أعرض عن الجاهل السفيه   فكل مـــا قـال فهــو فيه

ما ضر بحر الفـــــرات يوماً   إن خــاض بعض الكلاب فيه

******

* **تجنب الاستماع للغو :** قال تعالى: ﴿ وَقَدْ نَزَّلَ عَلَيْكُمْ فِي الْكِتَابِ أَنْ إِذَا سَمِعْتُمْ آيَاتِ اللَّهِ يُكْفَرُ بِهَا وَيُسْتَهْزَأُ بِهَا فَلا تَقْعُدُوا مَعَهُمْ حَتَّىٰ يَخُوضُوا فِي حَدِيثٍ غَيْرِهِ إِنَّكُمْ إِذًا مِّثْلُهُمْ إِنَّ اللَّهَ جَامِعُ الْمُنَافِقِينَ وَالْكَافِرِينَ فِي جَهَنَّمَ جَمِيعًا ﴾ النساء: ١٤٠ .. فيجب على الإنسان الناضج تجنب الاستماع للغو أو أحاديث الغيبة والنميمة، أو أى أحاديث فيها إساءة أو استهزاء أو ذكر أحد بسوء، وقد قال على بن أبى طالب كرم الله وجهه وهو يصف المتقين «**أنهم وقفوا أسماعهم علي العلم النافع لهم**» .. فإن لم تستطع أن تدافع عن الآخرين فى غيبتهم فانصرف أفضل، فالمستمع شريك القائل.. «**خرج الشافعي يوما من سوق القناديل مع نفر من صحبه متوجها إلي حجرته فإذا رجل يسفه علي رجل من أهل العلم، فالتفت الشافعي إلي من معه فقال: نزهوا أسماعكم عن استماع**

الخنا كما تنزهون ألسنتكم عن النطق به، فإن المستمع شريك القائل، وإن السفيه ينظر إلي أخبث شيء في وعائه فيحرص أن يفرغه في أوعيتكم، ولو ردت كلمة السفيه لسعد رادها كما شقي بها قائلها» حلية الأولياء.

******

* **استخدم لغة الجسد:** إن الاستخدام الأمثل للغة الجسد – وخاصة تعبيرات الوجه – له أهمية كبيرة فى الإيحاء للمتكلم بالرغبة فى الاستماع إليه، والاهتمام بما يقوله، والتفاعل معه.

******

وعادة لا تخلو عملية الاستماع من مشكلات ومعوقات، بعضها يمكن التغلب عليه والبعض الآخر لا.. ومن بين هذه المشكلات:

- **مشكلات خاصة بالمتكلم:** كأن يكون أسلوبه غير مشوق، أو اختياره للوقت غير مناسب، أو وجود علاقة سلبية بينه وبين المستمع.
- **مشكلات خاصة بالمستمع:** وهى إما أن تكون مشكلات خلْقية عضوية مثل ضعف الجهاز السمعى، أو أن تكون مشكلات نفسية أو عقلية مثل ضعف القدرة الذهنية أو تدنى مستوى الذكاء، كما أن قلة المخزون الثقافى واللغوى يجعل موضوع الحوار أو المناقشة صعباً بالنسبة للمستمع.. كما أن هناك بعض التصرفات الخاطئة التى قد يقوم بها المستمع وتؤثر سلبا فى حماس المتحدث

كالتشاغل بأشياء أخرى كمطالعة جريدة، قراءة ورقة، اللهو بشىء، اللعب بأزرار القميص، تحريك اليدين والقدمين بدون سبب، تكرار النظر فى الساعة، خلع النظارة ومسحها وإعادة ارتدائها، بالإضافة لإظهار التكاسل أو التثاؤب.

- **مشكلات خاصة بالموضوع**: كأن يكون معقداً أو بعيداً عن ميول واهتمامات المستمع.

- **مشكلات خاصة بالبيئة المحيطة**: كالتشويش والضوضاء، أو المقاطعة من أحد، أو الارتفاع الزائد فى درجة الحرارة، أو البرد الشديد.

الخلاصة

لتكون متحدثاً لبقاً:

* استعد جيدا وابدأ بداية واضحة لطيفة مشوقة مختصرة.

* تكلم بصوت مسموع وسرعة مناسبة وكلمات واضحة.

* حافظ على الاتصال البصرى مع كل المستمعين.

* كن هادئا وتحكم فى أعصابك.

* الزم الصدق دائما.

* تجنب أسلوب الوعظ.

* احذر السخرية.

* لا تهدد ولا تصدر الأوامر.

* لا تستطرد فى الحديث.

* اختم كلامك بخاتمة قوية واضحة مختصرة تلخص كلمتك.

* استخدم لغة الجسد.

لتكون مستمعاً جيداً:

* شجع المتحدث على الكلام.

* توقف عن الكلام ولا تقاطع .

* أشعر المتحدث برغبتك فى الاستماع والاهتمام به.

* ضع نفسك مكان المتحدث.

* كن صبورا واحتفظ بهدوئك.

* تقبل النقد والرأى الآخر.

* تدبر فى معانى الكلمات.

* انتبه الى التصرفات غير اللفظية.

* لا تشوش على المتحدث.

* بعد انتهاء المتحدث اطرح بعض الأسئلة لتوجيه الحديث.

المقابلات

يعانى بعض الناس القلق والتوتر والخوف عند ذهابهم لمقابلة ما، ويكون ذلك نتيجة قلة الخبرة أو عدم التعود على المقابلات.. وعلامات القلق تظهر فى جفاف الحلق، صعوبة البلع، سرعة التنفس، عدم التركيز البصرى، اهتزاز ورعشة فى الأطراف، تصبب العرق.. ودرجة القلق والتوتر والارتباك تختلف من شخص لآخر حسب قدرة الشخص على السيطرة على نفسه.

وللتخفيف من حدة هذه الأعراض والتغلب عليها لابد أن يكون هناك استعداد للمقابلة على أكمل وجه، وذلك بالاستعداد الجيد لما سوف تتم مناقشته أو عرضه فى هذه المقابلة وتنظيم الأفكار، ويفضل الذهاب إلى مكان المقابلة قبل حضور الطرف الآخر بحيث يدخل الشخص للمكان ويتعرف عليه.. كما يكون هذا الاستعداد بتهيئة مكان المقابلة، فالمكان المريح يوفر فرصة كبيرة لنجاح المقابلة، فإذا كنت المسئول عن اختيار مكان المقابلة فتجنب اختيار الأماكن المزدحمة شديدة الضوضاء، فالضوضاء تشتت التفكير وتضعف الانتباه، أما إذا دعيت إلى المقابلة فى مكان محدد فيجب أن تحرص على التقليل من المشتتات على الأقل تلك التى قد تكون مسئولاً عنها؛ فتقوم مثلاً بإغلاق الهاتف المحمول.

ثم يأتى بعد ذلك ضرورة تحديد زمن المقابلة والالتزام به، فعدم

الالتزام بالموعد وترك الشخص ينتظر يثير فى نفسه شعوراً بالإهمال يقوده للغضب، وبصفة عامة يؤدى الحضور متأخراً إلى زيادة القلق والتوتر نتيجة الإحساس بأن الشخص الآخر أو الحضور ينظرون إليه دفعة واحدة عند حضوره، كما أن التأخير يدفع الشخص للإسراع فى الكلام لتعويض الوقت المفقود مما يربك الأسلوب والتقديم.. وعادة ما يؤدى انتظار الشخص الآخر لأكثر من ساعة لفشل المقابلة.

كما يمكن التغلب على القلق عن طريق التفكير فى النجاح، والتنفس بعمق عند الشعور بالتوتر أو عند الشعور بالعصبية.

******

وبعض أنواع المقابلات تتطلب شيئاً من السرية لما فيها من خصوصية لأحد الطرفين، وعندما يعلم الطرف الآخر بوجود هذه السرية بعد عدة مقابلات، تظهر الفائدة فى إعطاء الآخر شعوراً بالاطمئنان يساعده على الإفصاح عما فى نفسه بدون قلق أو تردد.. وعند الرغبة فى استخدام جهاز لتسجيل المقابلة يجب استئذان الطرف الآخر مسبقاً.

******

إذا لفت نظرك شيء ما أثناء المقابلة وأردت تدوينه فيجب ألا يتم ذلك أثناء الحديث لما قد يسببه ذلك من قلق للطرف الآخر، وإنما تتم كتابة أى شيء بعد الانتهاء من المقابلة.

******

إذا لاحظت أن الطرف الآخر كثير الالتفات، أحمر الوجه، كلماته غير واضحة، صوته منخفض جداً، فاعلم أنه متوتر ومرتبك، وهنا يجب أن تقوم بتهدئته بطريقة غير مباشرة وذلك بفتح باب الكلام عن طريق البدء بكلمات المجاملة، ثم تشجيعه للكلام، ثم الإنصات إليه باهتمام شديد، فترك الطرف الآخر يتحدث أولا يمكن أن يساعدك فى فهم جوانب من شخصيته، وبالتالى تمحو أو تؤكد أى فكرة سابقة عنه، كما يساعدك ذلك على إدراك أنواع الأسئلة والتعليقات والمقترحات التى ينبغى أن تتوجه بها إليه.

******

وعادة ما تتضمن المقابلات طرح عدد كبير من الأسئلة، وهنا يجب التأكيد على أن الأسئلة ينبغى أن تطرح بطريقة مشجعة للطرف الآخر بحيث تتميز بالعطف والود حتى يتحدث الآخر بحرية، مع تجنب الأسئلة التى توحى فى نفس الطرف الآخر الاتهام والتشكيك، فقد يؤدى هذا إلى التردد عن الإجابة أو عدم الصراحة، مع عدم طرح الأسئلة الكثيرة المتتابعة بجيث يفقد الشخص الآخر التركيز ولا يستطيع الإجابة. فالمثل الإنجليزى يقول «**يستطيع المجنون أن يسأل في ساعة واحدة ما يعجز العاقل عن الإجابة عليها في عام**».

******

ولنجاح المقابلة انتبه دائماً للنقاط الآتية:

* ابدأ المقابلة بحماس ونشاط وحيوية.
* لا تمد يدك للمصافحة قبل أن يمد المسئول عن المقابلة يده.
* احرص على أن تقدم نفسك بدون إفراط فى ذلك.
* لا تجلس قبل أن يأذن لك المسئول عن المقابلة بالجلوس.
* لا تبدأ بالكلام ما لم يبدأ مسئول المقابلة.
* عندما يقدم لك مشروب الضيافة فلا تتناوله قبل أن يبدأ المسئول عن المقابلة بتناوله أو يدعوك لذلك.
* انتبه للوقت ونظم وقتك.
* اجعل هناك مقدمة نظرية تشد وجدان الآخر قبل البدء فى تناول الموضوع.
* اذكر بعض النوادر أو الفكاهة أو الاستشهادات المختلفة المتعلقة بالموضوع إذا كان الوقت يسمح بذلك.
* إذا تحدثت لا تستأثر بالحديث ولا تسرف فى الكلام حتى لا يضيع الوقت، فوقت المقابلة ليس ملكك وحدك.
* حاول دائماً أن تركز انتباهك، واحرص على أن تتقابل عيناك مع عينى المتحدث.
* إذا كان هناك أكثر من شخص فحاول الاتصال البصرى مع جميع

الموجودين، ولا تحاول أن تحملق فى الأرض.

* لا تهمل استخدام الإيماءات وتعابير الوجه، وهى المعروفة بلغة الجسد.

* راقب رد فعل المستمع لك ولاحظ انفعالاته، وبناء على ذلك إما أن تكمل حديثك مسترسلاً أو تغير مجرى الحديث أو تتوقف.

* تجنب توجيه أسئلة عشوائية غير مقننة.

* تحدث بشكل يقلل من الأسئلة التى قد تتلقاها بعد انتهاء حديثك بحيث يحتوى كلامك على إجابات لمعظم الأسئلة المتوقعة.

* تفادِ الإجابة عن الأسئلة البعيدة عن موضوع المقابلة.

* لا تتظاهر بأنك تعرف جميع جوانب الموضوع وأنت فى الحقيقة لا تعرف، أو أنك قرأت كتاباً معيناً وأنت لم تفعل، لأن ذلك يظهر الشخص فى منتهى الغباء عندما يتضح أنه لا يعرف ويدعى ذلك.

* تجنب الإسراف فى ذكر الأرقام والتواريخ أكثر من اللازم.

* اعلم أن الحديث الذى تقوله لا يمكنك التراجع عنه.

* تجنب الوقاحة فى الإجابة على الأسئلة حتى لو كان بها استفزاز لك، فقد يكون هناك من يحاول الإيقاع بك.

* تجنب أن تقول كلمة أو تحدث فعلاً يجبرك على الاعتذار.

* إذا كانت المقابلة مع أكثر من شخص تجنب أن تدير ظهرك لأى

منهم حتى وإن كان هذا بطريقة عفوية.

* امتدح الآخرين وإسهاماتهم من وقت لآخر.

* فى ختام المقابلة توجه بالشكر للطرف الآخر.

ويعتبر الانصراف فى الوقت المناسب من الأمور الحساسة التى تحتاج إلى قدرة كبيرة على الاستشعار بالموقف العام.. وبالنسبة للانصراف من مقابلة مسئول أو شخص مهم تكون بالاستئذان أولاً بالانصراف، ثم يتم الخروج بهدوء وحرص بأن يكون الوجه باتجاه المسئول مسيرة خطوتين؛ ثم يتم إكمال الطريق بصورة عادية.

الإقناع

«أثناء حملة نابليون بونابرت علي سوريا عام ١٧٩٩م، وفي مدينة يافا تعرض الجنود الفرنسيون لمرض الطاعون الذي أخذ يحصد أرواحهم، وعلم نابليون بونابرت بذلك وأدرك بخبرته العسكرية الدور السيئ لهذه المعلومات إذا ما وصلت إلي فرنسا في هذا التوقيت وتأثيرها السلبي علي الروح المعنوية لأفراد الشعب الفرنسي الذي كان يراه بطلاً يحلم معه بالانتصارات في كافة المواقع. ولما كان نابليون يعتمد كثيراً في حروبه علي الدعم الشعبي له وعلي رفع الروح المعنوية لقواته؛ فقد كلف رسامه الأول أنطوان جروز برسمه وهو يزور مدينة يافا الذي انتشر الطاعون بها، فرسمه الفنان وقد ذهب بنفسه لزيارة المرضي من رجاله دون خوف من العدوي، بل صوره وهو يمد يده لمصافحتهم ولمس أجسامهم العارية. فهو القائد الإنسان الذي يهتم بكافة جوانب رجاله بإنسانية وعطف.. وبهذه الطريقة وغيرها استطاع نابليون أن يقنع الشعب الفرنسي بمدي معاناة القوات الفرنسية في حروبها، وضمن بذلك تعاطف الشعب معه الذي اقتنع بإنسانية القائد واستمروا في تأييده ودعمه.. أما الحقيقة الغائبة فهي أن نابليون قد أمر أطباءه بتسميم هؤلاء الجنود حتي لا ينتشر المرض بين باقي أفراد الجيش» .

فهل يمكن للإنسان أن يقنع الآخر برأيه؟

أو يسترعى انتباه الآخرين ويغير آراءهم وأفكارهم؟

بمعنى أشمل وأدق: هل يستطيع الإنسان التأثير فى الناس؟

فى الواقع أن هذا هو ما يحدث عندما تشترى سلعة من بائع وتشعر

بعد ذلك أنك لم تكن فى حاجة إليها وأنه أقنعك بها!، أو أن تأخذ قراراً أو تقوم بفعل ما وتكتشف بعد حين أن صاحبك هو الذى أثر فيك وأقنعك بذلك!.. فهذه مهارة تعرف بمهارة الإقناع والذى يكون فيها الشخص مؤثراً فى الآخرين.. فمخاطبة العقول والقلوب فن لا يجيده إلا من يمتلك أدواته.

******

فالإقناع هو جهد منظم ومدروس تستخدم فيه وسائل مختلفة للتأثير على آراء الآخرين وأفكارهم بحيث يجعلهم يقبلون ويوافقون على وجهة نظر معينة فى موضوعٍ ما، وذلك من خلال المعرفة النفسية والاجتماعية للآخرين.. إذاً فالإقناع هو عملية فكرية وشكلية يحاول فيها أحد الطرفين التأثير على الآخر، وإخضاعه بفكرة ما، كما أنها عملية تغيير المواقف أو المعتقدات أو الاتجاهات أو الميول أو السلوك للآخرين طبقاً لرغبة الشخص المقنع.

وبفهم عملية الإقناع يمكن الكشف عن الطريقة السحرية التى يؤدى بها كل من يعمل فى السياسة عمله لتحسين صورة الساسة، أو العاملون فى مجال الدعاية والإعلان لجذب الانتباه لسلعة معينة، أو البائعون الذين يستطيعون أن يبيعوا بضاعة راكدة، وذلك باستخدام عدة طرق أهمها الطرق التى تنفذ إلى المقنعات الخفية التى يستجيب الناس لها دونما تفكير. وتنتهى بأن يوافق الشخص على ما يقوله الآخر بعد أن تأثر بكلامه تأثراً بالغاً، ووصلت الفكرة إليه بسرعة البرق.. وعلى العكس من ذلك تجد هناك

من يخاطب الناس على أنهم فئة واحدة أو أن لديهم القناعات نفسها التى لديه، ولذا تراه فى نهاية الأمر لا يخاطب إلا نفسه.

******

«في يوم شديد البرودة كان هناك رجل يسير متلفحاً بمعطف صوفي ثقيل، وما إن رأته الشمس والرياح حتي نشأ بينهما تحد فيمن يستطيع إقناعه بخلع المعطف، كانت الرياح متأكدة من نجاحها فهي ذات قوة كبيرة وهكذا ثارت الرياح بشدة لإخراج الرجل من معطفه عنوة إلا أن الرجل ازداد تمسكاً بمعطفه وإصراراً علي ثباته وبقائه وكلما زادت قوة الرياح زاد إصرار الرجل علي موقفه حتي حل اليأس بها فتوقفت، وهنا جاء دور الشمس فبزغت برفق مرسلة أشعتها الدافئة حول الرجل الذي أحس بالارتياح والاطمئنان فخلع معطفه في هدوء وهو راض قانع بما يقوم به من عمل».. فالشدة توجب المقاومة وتورث النزاع، بينما اللين والرفق لغة الأقوياء التى تقود للإقناع بسهولة ويسر ورضا.

******

والإقناع يكون إما بطريقة مباشرة أو غير مباشرة.. وفى طريقة الإقناع الأولى المباشرة تتم مخاطبة الطرف الآخر بشكل تلقائى دون مواربة أو مُداراة وتكون استجابة الشخص لهذه الطريقة بعد تفكير حيث ينصت بكل عناية إلى ما يقوله المقنع، ثم يقوم بتقييم ميزات ومساوئ كل رأى، فيفكر وينقد الآراء المختلفة من حيث منطقيتها وتوافقها، وإذا لم يعجبه ما يسمع يسأل ويطلب مزيداً من المعلومات، وبالتالى يتحدد مدى الإقناع على حسب وقائع الحالة، وكثيراً ما تثير هذه الطريقة دفاعات

المتلقى مما يجعله يبدى تصلّباً ومقاومةً نفسية متزايدة ينتج عنها فى الغالب عدم قبول وجهة النظر المطروحة.

أما طريقة الإقناع الأخرى فهى الطريقة غير المباشرة وهى الطريقة الذكية والتى تكون فيها استجابة الشخص لعملية الإقناع دون تفكير بل ودون وعى، حيث يتم فيها دفع المُتلقى إلى استنتاج الأمور بنفسه ومن ثم اتخاذ القرارات بصدد الموضوع المطروح من تلقاء نفسه مما يُشعره بالرضا والراحة النفسية، ويعتمد فيها المقنع على الدلالات البسيطة أو الكلمات الحسنة أو الإيماءات، فيجعل العقول مغلقة بصورة آلية ولا يكون للمتلقى الوقت والقدرة على الإنصات بحرص، فلا يعتمد على الدلائل والحقائق والمنطق فى اتخاذ الحكم، وإنما يقوم باختصار ذهنى ويعتمد على غرائزه فى ذلك.. بمعنى أن الشخص لا يمنح نفسه فرصة للتفكير بتروى وإنما يقوم باتخاذ قرار مفاجئ، غالبا ما يكون بدافع العاطفة.

******

وتعتمد عملية الإقناع بشكل مهم على تحديد المدخل المناسب للشخص المراد إقناعه، وقد يساعد ذلك كثيراً على تحديد المدخل المعرفى أو مدخل الحواس للطرف الآخر، والفكرة هنا باختصار أن كل شخص يتعرف على ما حوله من خلال حواسه الخمس وهى: السمع والبصر والشم واللمس والتذوق.. إلا أن الناس تختلف فيما بينها فى نسبة اعتمادهم على كل حاسة من هذه الحواس، وفى الغالب نجد أن الشخص يعتمد على حاسة معينة أكثر من باقى الحواس، فيكون الشخص الذى يعتمد على حاسة

البصر أكثر من باقى الحواس إنساناً بصرياً، أما الذى يعتمد على حاسة السمع أكثر من باقى الحواس فيكون شخصاً سمعياً، فى حين يكون الشخص الذى يعتمد على اللمس والتذوق والشم أكثر من باقى الحواس شخصاً حسياً.. والتعرف على أنماط الناس من جهة استقبالهم للمعلومات والتعبير عن آرائهم يساعد على اختيار الوسيلة المناسبة التى يمكن استخدامها معهم لتحقيق أفضل نتائج من حيث الفهم والإدراك وبالتالى الإقناع.. **كما يلى:**

* **الشخص البصرى:** وهو الذى يرى العالم من خلال الصور والرؤية بالعين، وبالتالى فهو يحول الحديث إلى مشاهد وصور، وعباراته يكثر فيها كلمة: رأيت، شاهدت، مشهد، يظهر، منظر، صورة، ألوان.. وهو دقيق الملاحظة فيلاحظ تفاصيل الشىء الذى أمامه بدقة، ويحب الترتيب والتنظيم، وهو ذو حركة سريعة كما أنه سريع الكلام وذلك بسبب تأثره بالنمط الصورى القائم على الصور المتلاحقة والضوء، وهو يشاهدك لسمعك جيداً، ويتأثر بسهولة بالصور والمظهر، وهو يكتب أو يرسم ما يسمعه ليتذكره بسهولة، وعند التذكر فإنه يتذكر الصورة أولاً، ويمل من الحديث الطويل، ولإقناعه يجب التركيز على المعلومات التى ستصل عن طريق البصر وما يشاهده كالصور، وتركز معه على كلمات مثل دعنى أريك، هل شاهدت، سترى بنفسك، الصورة العامة لهذا الموضوع هى، أرى رأيك بوضوح، لا أرى، وهكذا.. وعندما يقول رأيت أو شاهدت لا تقل لقد سمعت أو أشعر.

* **الشخص السمعى:** وتغلب عليه حاسة السمع فى استقبال

المعلومات، وله قدرة رائعة على الاستماع دون مقاطعة، كما يهتم باختيار الألفاظ والعبارات، وعباراته يكثر فيها كلمة: قالوا، سمعت، اسمع، هل سمعت، صوت، همس، إزعاج.. وهو يركز على نبرات صوته عند الكلام فتعلو أحيانا وتنخفض أحيانا أخرى، كما أنه يتكلم كثيراً وببطء وتأنٍ، وصوته واضح عند القراءة، ويحب المناقشات وأسئلته كثيرة، وهو حذر يتروى فى اتخاذ القرارات، وهو يكسب الصداقات بسرعة، وعند الاستماع يضع أحيانا يده على فمه بإصبعين أو ثلاثة أو على الخدين؛ وهذا يعنى وجود حديث داخلى لديه يريد الإفصاح عنه، ويتذكر بسهولة التعليمات الشفهية ويمكنه إعادة الكلمات التى استمعها بسهولة، ويلفت انتباهه أى صوت، وهو يتذكر ما تم استماعه أكثر مما شاهده ولذلك فعندما يتذكر موقفاً أو حدثاً مر به يتذكر الكلمات التى قيلت فيه قبل الصور والأحاسيس.. ومثل هذا الشخص يجب التركيز معه على الكلمات مثل: أقول لك، سمعت، أريد أن أسمع رأيك، كما يجب الانتباه للأصوات والكلمات التى تضايقه فحينما يقول لك سمعت لا تقل له رأيت، وإنما يجب أن تقول إن ما سمعته صحيح، أو لقد استمعت إلى رأى آخر هو.... .

* **الشخص الحسى**: وهو الذى يكون اهتمامه الأساسى منصباً على المشاعر والأحاسيس، وقراراته مبنية على المشاعر والعواطف المستنبطة من التجربة، ولذلك فعندما يروى حادثة فإنه يرويها من خلال ما شعر به وأحسه، وكلامه يكثر فيه كلمات مثل:

أحس، إحساس، أشعر، شعور، أرتاح، لمس، شدة، فرح، حزن، ألم، ضيق، قلق، جرح.. وكلام هذا الشخص أبطأ من سابقيه، يتحدث بنبرة هادئة، إلا أنه يتحرك كثيراً، يستشعر دائماً ثقل المسؤولية، وينفعل للمبادئ ويندفع للعمل لها، ويتأثر بأى إشارة، يقترب كثيرا ممن يتحدث معه ويلمس الآخرين للفت انتباههم، يميل فى تفكيره إلى الماضى وإلى التجارب الماضية، يتعلم من خلال التجربة ويتحمس أكثر إذا أعطيته مجالا للعمل، يهتم كثيرا بالبيئة المحيطة من حيث الروائح أو الملمس أو التذوق، ويحكم على ما يواجهه فى حياته من خلال إحساسه الداخلى.. وهذا الشخص يجب أن تركز معه على المعلومات التى تصف أشياء ملموسة بالنسبة له والتى تصل عن طريق الإحساس المباشر والواقع الملموس، وتجنب مضايقته كأن تجلسه جلسة غير مريحة مثلاً، وعند الكلام يجب أن تركز معه على كلمات مثل: أرجو أن تشعر، هذا الموضوع ممتع، هل تحس أن هذا الأمر، يمكن أن تلمس هذه الحقيقة بنفسك... وهكذا، وعندما يقول لك أحس أو أشعر لا تقل له رأيت أو سمعت، وإنما قل أحس بإحساسك، وأشاركك المشاعر.. وهكذا.

كما أن الناس تختلف فيما بينها فى منطق حكمها على الأمور، فهناك الشخص العقلى وهو الذى يعتمد على العقل والمنطق فى حواراته ومناقشاته، وهو دائماً ما يستخدم لغة الحقائق والأرقام ويقسم حديثه الى نقاط مرتبة، ويذكر كلمات مثل: هيا نحسب هذا الأمر، أثر هذا الموضوع،

الأرقام تتكلم، الجهد، الموارد، الهدف.. ولإقناعه يجب الاعتماد على الأدلة والحقائق والأرقام.. أما الشخص العاطفى فيعتمد على إثارة العواطف والمشاعر، وكلماته الشائعة هى: إحساسى، مشاعرى، عواطفى، أستشعر، خيالى، خيالك... وهكذا، ولإقناع هذا الشخص يجب ألا تجرح إحساسه وإنما تركز معه على إثارة المشاعر كأن تقول: هذا الشىء جميل، هذه أفكار رائعة تحرك مشاعرنا، أشعر بجمالها.. فالفهم الجيد لشخصية الطرف الآخر، وتحديد نمطه يساعد على تحقيق التآلف معه وإقناعه بأبسط الطرق.

******

وعملية الإقناع تمر بمراحل مدروسة، فليس الأمر عرضاً فقط لموضوع معين قد يقبله الطرف الآخر أو يرفضه، وإنما عرض الموضوع لابد أن يسبقه شىء من الاستعداد السابق والذى يتمثل فى:

- اختيار الوقت المناسب.
- تحديد الأفكار وترتيبها منطقياً.
- تحضير بعض الأمثلة لتعزيز الفكرة، مع توقع الأسئلة التى ستثار أو التعليقات، وتجهيز إجابات مناسبة للرد عليها.
- حسن المظهر واختيار الملابس المناسبة.
- الابتسامة، وإبداء الرضا والسعادة من مقابلة الطرف الآخر وإظهار الرغبة الصادقة فى الاستماع إليه يمكن أن يكون لها تأثير كبير على سير عملية الإقناع.

ثم تأتى مرحلة العرض والتى تنقسم لمقدمه، ثم الموضوع الرئيس، وأخيراً الخاتمه.. كما يلى:

- المقدمة: وهى لتهيئة المستمع للموضوع ولذا يجب أن يتم فيها جذب الانتباه وإثارة الاهتمام من خلال كلمات افتتاحية تكون هى مفتاح الحوار ويفضل قول طرفة، أو قصة قصيرة، أو حادثة وقعت، مع مراعاة عدم الإسهاب فيها فلا يستهلك وقت المقدمة أكثر مما يجب وإلا أفلت الوقت ولم يدخل الشخص فى الموضوع الرئيس.. ويعتمد اختيار المدخل المناسب على حسب نوعية الطرف الآخر فإذا كان يهوى الشعر والأدب فيمكن البدء بأبيات شعرية، أما إذا كان ممن يهتم بالمكسب والخسارة فيكون الحديث مثلاً عن أخبار الصفقات وأسعار العملات.

- ثم يتم بعد ذلك الدخول فى الموضوع طبقا لعناصر متسلسلة تسلسلا منطقياً مترابطاً بحيث يريح الذهن، ومن الذكاء الانتقال دائماً من الأمور المتفق عليها إلى المختلف فيها وليس العكس. وهنا يأتى دور الشخص المقنع فى قدرته على تكوين رغبة صادقة لدى الطرف الآخر فى أن يتقبل ما يريد أن يتحدث عنه، ويكون ذلك بالحديث عن ميزات الهدف الذى يريد أن يتوصل إليه معه وإبداء المغريات لذلك، أو الأضرار التى يمكن تجنبها.. مع الحرص التام على الاحتفاظ بانتباه واهتمام المستمع من خلال تنويع المثيرات والمنبهات لأكبر قدر من حواسه، وقد يكون ذلك من خلال الحركة بأن يغير المتحدث من وضعه وموقعه

بشكل مناسب، مع التنويع والتكامل بين حواس المستمع المستقبلة سواء كانت سمعية أو بصرية أو عقلية أو عاطفية أو حتى الحسية.. مع تطعيم العرض بالطرائف والأمثلة والقصص المعبرة القصيرة، وأحياناً يعمد البعض إلى اللجوء للحظة صمت قصيرة ومناسبة بين فواصل الجمل أو قبل جملة جديدة وهو ما يساعد على زيادة الانتباه.. وبالإضافة للكلام الذى تتفوه به فإن التأثير فى الآخرين يصل لأقصى مداه عند استغلال مؤثرات خارجية كعرض صور أو مجسمات أو تسجيلات أو مشهد تمثيلى أو شهادات من أناس آخرين وهى كلها وسائل مساعدة تشجع الآخر على سرعة اتخاذ القرار.. وإذا استطعت أن تقوم بكل ذلك على أكمل وجه تأتى بعد ذلك اللحظة الحاسمة فى الإقدام على توجيه ما تريد لأن الوقت الآن أصبح مناسباً، والطرف الآخر أصبح مستعدا لتنفيذ ذلك.

- أخيراً تأتى الخاتمة، ودورها مهم جداً إذ إنها تترك الأثر النهائى المركز فى نفس الطرف الآخر، وربما فى كثير من الأحوال أكبر من العرض نفسه، وذلك بتلخيص النقاط الرئيسة للموضوع، حيث إن ما يذكر فى نهاية العرض وما يذكر فى مقدمته أكثر بقاء مما يذكر فى وسط الموضوع.

******

ومن أجل أن تسير عملية الإقناع بصورة سلسة ولا يضيع المجهود سدى؛ لا بد من مُراعاة بعض المبادئ والعوامل.. أهمها:

* أقنع نفسك قبل أن تحاول إقناع الآخرين، والتزم بالمبادئ والقناعات التى تريد إقناع الآخرين بها لأن أى تذبذب يصدر عنك سيكون كفيلا بأن يحول بينك وبين إيصال الفكرة للغير.

* المعرفة الكاملة والفهم الواضح لكل ما تريد أن توصله للطرف الآخر مع جميع التفاصيل، وتحديد الامتيازات وقيمة ذلك له.. فلن يقتنع الآخر إذا أحس بعدم تمكنك مما تقول.

* اختر الوقت المناسب والحالة المناسبة عند المستمع.

* مراعاة الفروق العمرية والبيئية والاختلافات الثقافية والمكانة العلمية والمالية والاجتماعية للمتلقى.

* أن يكون الاقتراح الذى تحاول تقديمه مقبولاً للآخر أو على الأقل به بعض الجوانب التى تلقى قبولاً لديه، مما يُشكل عاملاً مشتركاً وأرضية مشتركة يقفان عليها للانطلاق إلى الهدف نفسه.

* أن يتم الإقناع ببساطة ووضوح، فتتجنب الاصطلاحات المعقدة والمفاهيم المطولة.

* استخدام لغة سليمة مختصرة ومفهومة وأفكار مترابطة متسلسلة ومنطقية، فمثلاً لا تستخدم كلمات من لغة أجنبية مع شخص لا يجيدها.

* أن يكون فى عـمليـة الإقناع نوع من التـشـويق وإثارة الانـتـبـاه والاهتمام.

* تجنب أن تُشعر الآخر بأى تجريح أو تعال.

* على المقنع التعرف على رغبات وحاجات واهتمام المتلقى بحيث تتضمن رسالته إشباعاً لهذه الرغبات والحاجات، فالموضوع كلما ارتبط بأمر يمس مصالح الأفراد ويُعبر عن حاجاتهم أو رغباتهم أو اهتماماتهم أو طموحاتهم لقى الاهتمام والقبول، فمن أقوال العالم الأميركى بنجامان فرانكلن «**إذا أردت الإقناع، فيجب أن تناشد الاهتمام وليس الفكر**».

* توخِ الصدق فى المعلومات التى تقدمها للآخر دون تهويل أو تضخيم، فالمصداقية تكون باعثاً على الثقة ومن ثم الارتياح والاقتناع، وكلما كان الشخص المتكلم مقبولاً للآخر محترماً ذا سمعة طيبة وموثوق به كان كلامه أكثر تقبلاً.

* صياغة الحجج المقنعة والأدلة العقلية المنطقية القاطعة ببساطة دون تعقيد، مع مراعاة أن تكون ملائمة لثقافة الآخر.

* كن مرنا فى أسلوبك وشواهدك وغيّر من خططك بناء على الحوار ونتائجه أولا بأول.

* لا تعارض أو تناقض نفسك لأن التناقض مدعاة لعدم الاقتناع، وإذا حدث هذا دون قصد فنبه عليه بوضوح كأن تقول: سبق وأن قلت....... والآن اعدل عنه إلى........ للسبب....... .

* استخدام اللغة الجازمة التى تؤكد ثقتك بنفسك.

* إعطاء الحرية للآخر كى يقرر موقفه دون ضغوط مباشرة.

******

وسياق الأمثلة له دور كبير فى الإقناع بالفكرة، خاصة إذا كان المثل قريباً من بيئة وثقافة الطرف الآخر.. فقد روى عن سلمان الفارسى أنه قال: «كنت مع رسول الله ﷺ تحت شجرة، فأخذ منها غصنا يابسا فهزه حتى تحات ورقه (أى سقط ورقه) فقال: يا سلمان ألا تسألني لم أفعل هذا، قلت: ولم تفعله؟ قال: إن المسلم إذا توضأ فأحسن الوضوء ثم صلي الصلوات الخمس تحاتت خطاياه كما يتحات هذا الورق.. وقال: أقم الصلاة طرفي النهار وزلفا من الليل إن الحسنات يذهبن السيئات ذلك ذكرى للذاكرين» مجمع الزوائد.. فقد استطاع رسول الله ﷺ بمثل بسيط من البيئة أن يؤكد المعنى ويرسخ المفهوم، فيكون الاقتناع الذى لا يساوره الشك بعد ذلك أبدا.

******

والتركيز على مثيرات حواس الطرف الآخر واستغلال المؤثرات الخارجية المختلفة له تأثير كبير على قوة الإقناع.. ومن أمثلة ذلك ما قام به بعض فنانى حركة الدادا الفنية لإقناع الناس بأفكارهم.. «**فقد كان الدمار الذي شيعته الحرب العالمية الأولي في كل مكان هو الباعث النفسي الأول لظهور حركة فنية شاذة عرفت بالدادا، كانت مضادة للفن التقليدي المعروف، معادية له ولجمالياته، واقترنت أعمال فنانيها بظروف الحرب كإفرازات غاضبة ويائسة من الدمار واندثار القيم التي أتت عليها الحرب، فارتادها**

رجال ضجروا بمأساة الحياة فلم يعودوا يكترثون بها أو يلقون بالاً إليها، وسعوا ينشرون التهكم والسخرية والعبث والاستخفاف بكل شئ، معتقدين أن لا معني لأي شئ.. وقد اتخذوا سبلاً كثيرة لإقناع الناس بأفكارهم هذه، فعمد المصور الفرنسي الشهير مارسيل دو شامب أحد أبرز فنانيها - في سنة ١٩١٩م - لرسم لوحة الموناليزا التي تمثل جمال الفن ثم قام بتشويهها بإضافة شارب وذقن لها وذلك ليسخر من الفن وجماله، ويكون ذلك بمثابة حركة مناهضة لفن المتاحف.. كما أقامت جماعة من فناني الدادا معرضاً في مدينة كولون بألمانيا سنة ١٩٢٠م أقل ما يقال عنه أنه معرض شاذ، حيث أقيم في خمارة، ويتم الوصول إليه عن طريق دورة مياه عمومية ليمر الزائر علي صف من المبولات، ليفاجأ عند دخوله بفتاة صغيرة تقرأ شعراً جنسياً فاضحاً، وفي الداخل يواجه تمثالاً خشبياً منحوتاً بطريقة فنية كلاسيكية فيعطي بلطة ليشج بها التمثال ويكون بذلك قد قضي علي كل جمال للفن» .. ومما سبق نجد أن فنانى الدادا لجأوا فى المعرض السابق للتنويع والتكامل بين الحواس المستقبلة السمعية والبصرية والحسية للزائر لإقناعه بأفكارهم الشاذة والتأكيد عليها.

******

وإذا تكلم الطرف الآخر فأصغ إليه جيداً باهتمام وتركيز واجعله يشعر أنك اهتممت بوجهة نظره، فالطرف الآخر يزيد رضاه عندما يجدك مستمعاً جيداً له، ولا تبادر بالرد فور انتهاء حديثه حتى إن كان الأمر واضحا لديك، مع الحرص على أن لا تؤثر كلماته على انفعالاتك الداخلية والذى يجب أن تتحكم فيها وتظهرها بما تراه فى مصلحة موقفك، فقد

تظهر الهدوء وأنت فى الحقيقة منفعل أو تظهر الحزن أو السرور وأنت فى الحقيقة غير ذلك، وبالرغم من ذلك حاول اكتشاف حقيقة موقفه الداخلى بقدر المستطاع، وعند إنهاء حديثه أثنِ على وجهة نظره، وعبر عن اتفاقك معه فى عدة نقاط، وتجنب أن تحمل كلامه ما لا يحتمل من سوء، أو تتقول عليه بما لم يقل.. وتوقع دائماً شيئاً من الاعتراض، ولذا فعليك أن تكون جاهزاً بالردود المناسبة التى تصل بالشخص الآخر إلى الاقتناع التام، والاعتراض أمر متوقع ويكون أحيانا دليلاً على رغبة الشخص فى الاقتناع.

******

وإذا اخترت أن تقنع الآخر بالأدلة والحقائق والبراهين فأقصر طريق لذلك هو تقديم دليل واضح وصحيح يؤيد الرأى ويؤكد الفكرة، وهنا يجب التأكيد على ضرورة الابتعاد عن الأدلة الضعيفة أو الحجج الواهية، فالاكتفاء بدليل واحد قوى لا يمكن الرد عليه أفضل من عدة أدلة يمكن الرد عليها، فالأدلة الضعيفة قد يستغلها الطرف الآخر لإضعاف الفكرة.

******

كما يجب أن تتجنب أسلوب الإفحام وإنما اسمح للطرف الآخر بالحفاظ على ماء وجهه، فالشخص الماهر هو الذى يعرف كيف يجعل الطرف الآخر يقر بوجهة نظره دون أن يشعر بالحرج أو الإهانة، فيترك له مخرجاً لطيفاً يهرب خلاله من موقفه، كأن تعطيه سببا مثلا لعدم تطبيق وجهة نظره أو سبباً يرمى عليه المسؤولية لعدم صحة وجهة نظره.. أما

الإقناع بطريقة الهجوم التام على وجهة نظر الآخر أو السخرية منها فسيدفعه لا إراديا للتمسك بها أكثر، ورفض أى رأى آخر حتى دون استماع له؛ لأن تنازله فى هذه الحالة سيظهر وكأنه خوف وضعف؛ وهو ما لا يريد إظهاره مهما كلّفه الأمر.

******

ويكون الإقناع أفضل إذا استطعت أن تتحدث من خلال طرف آخر، فلا تذكر رأيك الخاص ولكن حاول ذكر رأى أشخاص آخرين وتجاربهم كقادة أو مشاهير فيما ورد عنهم، وإذا أردت استحضار دليل على وجهة نظرك فاجعل صديقاً لك يدلى به، لأن الطرف الآخر عادة ما يشكك فى مصداقية كلامك لو كان نابعاً عن رأيك وتجاربك الشخصية، على العكس مما لو ذكرت له آراء وتجارب بعض الأشخاص المشهورين وغيرهم وبعض ما ورد فى الكتب والإحصائيات لأنها أدلة أقوى بكثير.

******

بصفة عامة يمكنك أن تقنع الآخرين بأن يفعلوا ما تريد عن طريق استدراجهم للعمل عن طريق التأكيد على المنافع التى قد تتحقق من وراء هذا العمل، وإظهار أثر هذا العمل عليه حينما يؤديه عن طريق خلق رغبة جامحة لديه لأن يفعل ما تريد منه وذلك بأن تشعره بمحبة ذلك الأمر حين تعطيه إياه، وإظهار جوانب المتعة فيه، وجعل أهمية كبيرة للعمل الصغير.. ودائماً تفهّم عواطف الآخرين، واستثر عواطفهم النبيلة، مع تجنب اللهجة الحادة والأوامر المباشرة، فبدلاً من أن تقول: افعل، قل: ما

رأيك لو نفعل.. وبدلاً من أن تأمر الشخص اجعله يأمر نفسه.. وحاول أن تجعل الأمر يأخذ صورة تحد مع الذات.

******

إذا أردت أن تعيش فكرتك وتجعل هناك من يقتنع بها ويدافع عنها ازرعها فى ذهن شخص آخر بشكل عابر واجعله يشعر أنه صاحبها وأن الفكرة فكرته ثم وافقه عليها وأيده فيها، وهنا يمكنك أن تقدم العناصر وتترك له الصياغة النهائية.. وتذكر أن الرجل العاقل إذا أراد أن يتصدر الناس جعل نَفْسَه خلفهم.

******

تجنب أسلوب الجدل العقيم الذى يؤدى للعناد.. وإذا شعرت بشيء من العناد فى شخصية الشخص الذى تحدثه فحاول أن تستدرجه لقول كلمة نعم لأكثر من مرة، وذلك بأن تبدأ حديثك بطرح أسئلة جوابها هو نعم، فعندما يكرر الطرف الآخر هذه الكلمة لعدة مرات فإنه يسيطر عليه شعور بالاتفاق التام مع المتحدث.

******

طول البال والصبر وعدم اليأس، فالذكى هو من يوالى السعى إلى هدفه حتى يصيبه، والأمر المغلق إن لم ينفتح اليوم فسوف ينفتح غدا، والفكرة إن لم تقنع الساعة فسوف تقنع فى ساعة أخرى، فقالوا «**تعرض أعرابي لمعاوية بن أبي سفيان في طريق، وسأله العطاء، فغضب معاوية وزجره.. فتركه الأعرابي وانتظر، ثم عاود سؤاله في مكان آخر، فصاح به**

معاوية: ألم تسألني يا أعرابي آنفا؟!، فقال الأعرابي: "ولكن بعض البقاع أيمن من بعض" فصارت مثلا، وقد أعجب معاوية بكلام الأعرابي وأمر له بصلة» فقد أدرك الأعرابى أن الظروف قد تتغير، ومن لم ينل بغيته الآن فعليه أن يصبر لفرصة أخرى.

******

ومن طرق الإقناع التى قد تكون لها نتائج جيدة:

* عمل أسلوب الألفة مع الشخص الآخر وذلك فى خطوتين، الخطوة الأولى هى المجاراة وذلك بأن تجعل سلوكك الخارجى يتوافق مع السلوك الخارجى له فتجاريه فى سرعة الصوت ونبرته وشدته وحتى فى النفس، مع مجاراة حركاته سواء عند الوقوف أو الجلوس وحركة اليدين والرجلين والرأس مثل وضع اليد على الخد أو اليدين على بعضهما أو تشابك الأصابع.. وهكذا، مع تشجيعه على الكلام بطرح بعض الأسئلة، وتفاعل معه مع إبداء اهتمام كامل بكل ما يقوله.. ثم تأتى المرحلة الثانية وهى القيادة التى تنتج عن المجاراة والتى ولدت شيئا من الاتصال القوى والتآزر بين الشخصين، ويمكن جس النبض بأن هذه المرحلة حان أوانها بأن تقوم بتغيير سلوكك عن قصد؛ فإن قام بمجاراتك وتبعك فى نفس السلوك فقد أصبح الشخص الآن تحت قيادتك وتابعاً لك ولديك معه علاقة اتصال ممتازة، فيمكنك الآن بكل بساطة قيادته وإقناعه بكل ما تريد أو تدفعه نحو عمل أو سلوك معين.

* من أكثر الأساليب تأثيراً على العقل البشرى: أن يقوم الشخص بجذب الآخر إليه وضمه إلى مجموعته فيقبل باختياره وبرضا كامل جميع أفكار ومعتقدات الجماعة الجديدة فى إطار قبوله الانتماء إلى هذه الجماعة، وتعد هذه الطريقة هى الأخطر على الإطلاق، إذ يمكن أن يتم بها غسيل كامل للدماغ وملؤه بأفكار أخرى قد لا تتوافق مع تعاليم الدين أو تقاليد المجتمع.

* قيام الشخص بتكرار قول ما أو تصرف معين لعدة مرات فسيأتى يوم يجد لقوله أو تصرفه قبولاً عند الآخر، بل ويجد من يتبناه ويدافع عنه.

* يمكن إقناع الآخرين بأمر ما عن طريق استغلال عنصر الضغط بإلحاح الوقت، وهى إن لم تفعل الآن فستضيع الفرصة إلى الأبد.

* هناك أسلوب فعال للغاية فى إقناع الآخرين وهو أسلوب إشعار الآخر بالخسارة إذا لم يستجب لنصيحتك أو يتبعها، وهو أسلوب أثبت نجاحه خاصة مع الأشخاص العاطفيين، فالإنسان بطبعه لا يحب أن يخسر أو يفقد شيئا.

* بعض طرق الإقناع تعتمد على إظهار النتيجة للطرف الآخر، ولهذه الطريقة نتائج رائعة، وتذكر أن الطفل لا يمكن أن يقتنع بخطر النار أو المياه الساخنة إلاَّ إذا شعر بها بنفسه.

* من أهم أساليب الإقناع أيضاً دفع الشخص للمشاركة والتصور وذلك إذا كنت ترغب فى درجة أقوى من التأثير والتفاعل منه،

وأيضاً اتباع أسلوب المناقشات الجماعية بدلاً من أسلوب الإلقاء، ذلك أن هذه الطريقة تفوق عملية الإلحاح فى قوة التأثير.

* التأكيد على الموضوع الذى تريد إقناع الآخر به كما هو بشمولية، دون مناقشة التفاصيل، لأن عرض التفاصيل ومناقشتها يدفع الآخر للتفكير، وإذا فكر فإنه سيقوم بنقد الموضوع وتقييمه، وهو ما يضعف من فرصة تقبله بسهولة.

* وليكون الشخص مقنعاً جيداً وذا قوة تأثير كبيرة يجب أن يكون مستمعاً على درجة كبيرة من التركيز والاهتمام، وهو ما يقوده لفهم كامل لمشاعر الآخر وظروفه واحتياجاته.

* استخدام الأسئلة بفن وليس بصورة عشوائية، وعادة ما يعتمد المقنع على الأسئلة بدلاً من الأساليب الخبرية للسيطرة على مجريات الحديث وطابعه وإيقاعه واتجاهه، فالأسئلة تغرس أفكارك فى عقل الطرف الآخر.. ومن المهم أن توظف كل جزء من الإجابة التى يقولها الطرف الآخر لصالح الهدف الذى تسعى للوصول إليه، فمن المفترض أن إجابة كل سؤال تسد جانبا من الفجوة وتحشد قدرا من الآراء يدعم رأيك.

وابدأ دائماً بسؤال يكاد تكون إجابته بدهية أو مسلمة، وكن مرنا فى تلقى الإجابات فليس من الضرورى أن تحصل منه على نفس النص الحرفى الذى تريد.. وإذا أردت أن تدفع الطرف الآخر للحديث فاطرح أسئلة مفتوحة، أما إذا أردت تحديد نطاق المحادثة

فى جانب معين فاطرح أسئلة مغلقة.. أما عند الرغبة فى دفع الطرف الاخر إلى التفكير بجدية فى دلائل أو آثار مشكلة ما فما عليك إلا أن تطرح أسئلة مثيرة للقلق.. وتطرح أسئلة توجيهية عندما ترغب فى غرس معلومات بعينها فى عقل المستمع.. أما الأسئلة البلاغية فتطرح عندما ترغب فى التأثيز على شخص ما لقبول نتيجة حتمية محددة. وفى كل الأحوال يجب أن تكون الأسئلة فى صيغة استرشادية وليست تهديدية، ولا تسأل أسئلة وتقدم لها إجابات، واستخدم الإجابات المعطاة لك لتكوين أسئلة جديدة، واحرص على ألا تكون إجابات الأسئلة بكلمة لا.

******

ونتيجة لاختلاف الناس، فطريقة إقناعهم بأمر ما لا بد أن تختلف بالضرورة، وفيما يلى بعض المفاتيح البسيطة لعملية إقناع بعض أنواع من الشخصيات.. كما يلى:

* إذا كان الشخص يبدو من النوع المسيطر، قوى الإرادة، صاحب قرار، طموحاً، فاعلم أنه يأخذ قراراته بناء على الحقائق والمعلومات الدقيقة واهتمامه قليل بالمعلومات التفصيلية، وهو يركز على الحاضر والمستقبل بصورة كبيرة وتركيزه على الماضى أقل.. وهذا الشخص يعد أصعب الأنماط فى اكتساب القناعة لكنه إذا اقتنع لا يتراجع بسهولة ولذلك فسيناقش كثيراً ولا يمل، لذا فإقناعه يتطلب صبراً طويلاً، كما يتطلب الاستشهاد بالحقائق والأرقام، بالإضافة لترتيب منطقى للأفكار، مع الحرص

فى التعرض بالنقد أو الاصطدام بمرجعياته أو ثوابته.

* الشخص الاجتماعى دافئ المشاعر يكون عادة مرناً يراعى مشاعر الآخرين، وهو يبنى قراراته على آرائه وآراء الآخرين، كما يغير آراءه طبقا للمنطق والمشاعر معا، ولذلك فأفضل طرق الإقناع التى تناسبه هى ذكر مواقف عملية من التراث أو قصص حقيقية بها تأثير روحى وعاطفى.

* الشخص المحب للتفاصيل هو شخص جاد، مواظب، يحلل الحقائق بشكل تفصيلى ومنهجى، ولذلك فهو يدقق ويحلل حتى أدق التفاصيل، ونتيجة لذلك فقراراته يتخذها ببطء حرصاً على أن تكون صائبة، كما أنه عادة ما يكون قليل الكلام.. ولإقناع هذا الشخص لابد من جعله يتحدث ويسترسل فى الحديث، وعدم الاستعجال معه لأن ذلك يدفعه للرفض؛ بل يجب إعطاؤه وقتاً للتفكير، مع ضرورة تدعيم الموقف بالأدلة العلمية والحقائق والأرقام مع الترتيب المنطقى للأفكار.

* أما الشخص الحساس الذى يحترم الآخرين ويراعى مشاعرهم فهو عادة متردد، يتجنب المخاطرة، ولذلك غالباً ما يبحث عن الرأى الذى أجمع عليه الآخرون ليتبعه، وقراراته دائماً بطيئة.. ولإقناعه لابد من إنشاء علاقة ود واحترام متبادل معه، فعن طريقها يمكن التأثير فيه بسهولة، كما يحتاج إقناعه لذكر القصص والحقائق وآراء الآخرين.

******

ومما سبق نجد أن من أهم الأساليب التى يمكن للشخص استخدامها لاستمالة الآخرين وإقناعهم برأى ما: الأسلوب العقلانى، أو الأسلوب العاطفى، أو أسلوب التخويف، وذلك على حسب شخصية المتلقى.. **فالأسلوب العقلانى** يعتمد على مخاطبة عقل المتلقى، وتقديم الحجج والشواهد المنطقية، وتفنيد الآراء المضادة بعد مناقشتها وإظهار جوانبها المختلفة، عن طريق الاستشهاد بالمعلومات والأحداث الواقعية، وتقديم الأرقام والإحصاءات، مع بناء النتائج على المقدمات، وتفنيد وجهة النظر الأخرى.. أما **الأسلوب العاطفى** فيتم فيه التأثير على وجدان المتلقى وانفعالاته، وإثارة حاجاته النفسية والاجتماعية، ومخاطبة حواسه بما يحقق أهداف القائم بالإقناع، وذلك باستخدام الشعارات أو الرموز، أو استخدام الأساليب اللغوية مثل التشبيه والاستعارة والكناية أو الاستفهام، بالإضافة لدلالات الألفاظ، إلى جانب معانى التوكيد وهى العبارات والألفاظ التى تستخدم لتشديد المعنى.. بينما يعتمد **أسلوب التخويف** على إظهار النتائج السلبية غير المرغوبة التى تترتب على عدم اعتناق المتلقى لنصائح وتوصيات الشخص المقنع، مما يدفع المتلقى للاستجابة نتيجة لإحساسه بالتوتر، الذى غالباً ما يشكل حافزاً للفرد على تجنب الخطر أو النتائج غير المرغوبة، و بتأثير هذا الحافز فإنه يقبل أى توصيات تجنبه هذا الخطر.

******

ومن محاذير عملية الإقناع:

* الابتعاد عن الهدف الرئيس والدخول فى أهداف جانبية.

* الاستغراق فى التفاصيل وإن كانت تخص الهدف الرئيس.

* أن تتحول عملية الإقناع إلى معركة شخصية.

* الظهور بمظهر المتعالى.

* التعامل السطحى مع حديث الغير.

* الدعابات غير المناسبة مثل التى تمس عرقاً أو طائفة أو مهنة.... إلى غير ذلك، حتى وإن كنت منها.

* استخدام مرجع او مصدر كدليل ثم رفضه فى موضع آخر.

******

أما عن أهم معوقات عملية الإقناع فهى:

* اختلاف اللغة أو اللهجة أو الاصطلاحات.

* عيوب النطق أو النطق غير السليم.

* الصوت غير الواضح.

* عدم مراعاة آداب الحديث.

* عدم التركيز والإصغاء.

* عدم الاستعداد النفسى للحوار.

* التسرع فى الكلام أو الرد أو إصدار الأحكام.

* سرعة الانفعال وعدم ضبط النفس.

* عدم منطقية مضمون الحوار.

* عناد المتلقى وغروره.

* التشويش.

التفاوض

أحياناً نضطر إلى إجراء عملية تفاوض كى نحقق أهدافاً معينة.. والتفاوض بصفة عامة هو أسلوب مميز فى الحوار يهدف إلى الوصول إلى اتفاق فى موقف يرتبط فيه طرفان ببعض المصالح، التى منها ما هو مشترك ومنها ما هو متعارض، بغية الوصول إلى اتفاق يفى بمصالح الجميع.. وبذلك فهو سلوك طبيعى يستخدمه الإنسان عند التفاعل مع محيطه مع فروقات فى: المسببات، الأهداف، طبيعة العلاقة، ودرجة الاختلاف.

وقد نصادف أثناء التفاوض شخصيات مختلفة منها من تكون طلباته وأهدافه موضوعية يمكن تحقيقها والوصول معه لحل مُرضٍ، ومنها من لا يقبل الفشل بسهولة ويسعى جاهداً لتحقيق ما يصبو إليه، ومنها من يدقق فى التفاصيل ويعطيها أهمية كبيرة، ومنها غير الواثق بنفسه الذى يتجنب المواجهة ولا يفصح بسهولة عن رغباته.. فالأشخاص التى تتفاوض عادة ما تختلف وفقاً لدافع الأخذ والعطاء لديهم، بالإضافة لدرجة تساهلهم وتشددهم.. كما يلى:

* قد يكون الشخص معطياً وهو الذى يميل إلى العطاء والتعاون مع الآخرين، وهذا الشخص عادة ما يكون متساهلاً يسعى لحل المشكلة، ويقدم التنازلات بسهولة ويتجنب النزاعات الشخصية.

* أحياناً أخرى يكون من النوع الآخذ، وهو الذى يميل الى الأخذ أكثر من العطاء، وهو مساوم جيد، صبور، ينظر دائماً إلى المعطى على أنه شخص طيب ضعيف يمكن استغلاله، ويكون فى الغالب متشدداً فى رأيه ينظر الى المشكلة محل الخلاف على أنها صراع شخصى، ويشعر بخيبة أمل إذا كانت نتيجة التفاوض خسارة.

* يكون الشخص متوازناً إذا كان من النوع المعطى الآخذ، وهو القادر على الأخذ والعطاء، فلديه استعداد جيد للتعاون مع الآخرين ولكن دون أن يستغله أحد، وهو يهتم عادة بالمصالح المشتركة ويسعى للوصول لحل وسط يرضى جميع الأطراف.

وفهم نوعية الشخص الذى يتم التفاوض معه يساعد كثيراً على اختيار أسلوب التفاوض وطريقته.

******

وهناك كثير من القواعد العامة للتفاوض الناجح إذا ما اتبعت بشكل جيد فإنها عادة ما توصل إلى التعاون المثمر وتحقيق الفوائد المشتركة وتنهى التفاوض بحلول مرضية لكلا الطرفين.. أهمها:

- اعتبار التفاوض سعياً للوصول إلى مصلحة مشتركة ترضى الطرفين والابتعاد عن الرغبة فى المكسب الكامل، والخسارة الكاملة للآخر.

- تحديد المشكلات أو الأفكار أو الأهداف بصورة واضحة، ويكون ذلك بالاستعداد قبل التفاوض.

- عدم بناء قناعات مسبقة مع عدم التزحزح عنها.
- وضع خطة للبدائل التى يمكن اللجوء إليها.
- تركيز الاهتمام على المصالح والأفكار الرئيسة وليس على المواقف.
- صياغة الأسئلة قبل أن تصاغ الإجابات، وهذا يحمينا من الوقوع فى شرك أفكارنا المسبقة التى قد تمنعنا من فهم الآخر.
- شرح التحفظات بوضوح ومنطق وثقة.
- البحث عن الحسنات والإيجابيات والتحدث عنها أثناء التفاوض، وليس التركيز فقط على السلبيات أو نقاط الضعف والفشل.
- إشاعة جو من الود بدلاً من الجو المليء بالشحناء، وهو الأمر الذى يساعد على الوصول إلى اتفاق.
- إلى جانب ما سبق نجد أن المفاوض الجيد لكى يصل دائماً إلى مبتغاه لابد أن يكتسب مهارات الإقناع، كما أن للتدريب والتعلم بالإضافة للخبرات الحياتية المتراكمة أثراً كبيراً فى تنمية قدراته.

******

وهناك بعض الصفات الشخصية التى يجب أن تتوافر فى المفاوض المحترف، والتى يجب أن تتكامل مع بعضها.. أهمها:

* أن يتمتع بشخصية قوية ناضجة جذابة.

* اللباقة والكياسة والتى تساعده على كسب ثقة واحترام الطرف الآخر.

* أن يكون قوى التحمل لا يكل ولا يمل، يستطيع أن يتحمل جهداً وضغطاً متواصلاً لفترة طويلة.

* يتميز بالذكاء والدهاء وذلك لتحديد أوجه القوة والضعف لدى الطرف الآخر، فيتجنب الأولى ويستغل الثانية.

* حسن التصرف وسريع البداهة.

* إجادة فن الاستماع، وهو ما يساعد على فهم الآخر على أكمل وجه والحصول على المعلومات المطلوبة.

* الفطنة وسرعة الملاحظة، وذلك لفهم ما تحمله الكلمات من معان وإدراك الأشياء الصغيرة والاستفادة منها.

* القدرة على الرؤية الشاملة الكاملة المتكاملة لموضوع التفاوض.

******

ومن النصائح المهمة التى يجب على المتفاوض الناجح مراعاتها عند التفاوض:

* لا يتفاوض أبداً دون أن يكون مستعدا.

* التمسك بالثبات الدائم وهدوء الأعصاب، ومقابلة انتقادات الآخر أو عصبيته برباط الجأش وعقلانية رشيدة.

* التعامل مع الطرف الآخر بصفته طرفاً قوياً لا يستهان به.

* ألا يهاب فيقع فريسة الخوف، وألا يحقر فيقع فريسة العجب، فكلاهما يؤثر على كفاءته.

* أن يقوم بالتفاوض مع من يملك القرار الأول والأخير، حيث إن هناك خدعة تتم أثناء التفاوض وهى أن تتفاوض مع شخص ما وبعد الوصول لاتفاق، يخبرك هذا الشخص أنه لا يملك السلطة لقبول اقتراحاتك ويدعوك لمقابلة شخص آخر، والذى بدوره يرفض ما تم التفاوض عليه، كخدعة للوصول إلى اتفاق أفضل له.

* أن يستمع أكثر من أن يتكلم.

* لا أحد يحفظ أسرارك سوى شفتيك، فليست هناك صداقة دائمة.

* عدم التسرع فى اتخاذ القرار، وإنما يكسب وقتا للتفكير.

* الاعتماد فى القرارات على الوقائع والحقائق وليس على التوقعات والتمنيات.

* ضرورة تهيئة الطرف الآخر وإعداده نفسيا لتقبل الاقتناع برأيه.

* عدم الانخداع بمظاهر الأمور، والتحوط دائما من عكسها.

* لا ييأس أبداً ويستخدم المهارات المختلفة للتفاوض ليحقق أفضل ما يمكن الوصول إليه.

******

وللتفاوض مهارات خاصة، من يتقنها يستطع أن يحصل على مكاسب أفضل، ومن أهم هذه المهارات:

* الدخول إلى المكان بثقة، ثم الجلوس بهدوء فلا تظهر ضعفك للطرف الآخر، وهو ما يجعل الآخر يشعر بالاطمئنان إلى موقفك وصحة أفكارك.

* الجلوس معتدلاً، وتجنب نهائياً أن تطأطئ الرأس أو تنظر إلى الأرض أثناء الحديث حتى لا تظهر بمظهر الضعيف أو المتخاذل.

* أن تحدد لنفسك أهدافك وما تريد الوصول إليه من غايات، وهنا يجب أن تضع لنفسك أهدافاً كبيرة، واقتنع بالرأى قبل أن تحاول إقناع الآخرين به.

* ابدأ بالتعرف على الشخص الآخر، واستدرجه ليتكلم أولاً واستمع له، فللاستماع أهمية عظمى للتعرف على الآخر وما هو مهم بالنسبة له.

* التركيز على حديث الشخص الآخر فلا تنظر بعيداً عنه، حتى لا تعطيه انطباعاً باللامبالاة أو عدم الاهتمام بما يطرح من آراء وأفكار.

* أنصت جيداً للشخص الآخر ولا تقاطعه أبداً، فربما يُلمّح إلى موقف تراه مناسباً لك أو قريباً جداً من موقفك، وتؤدى مقاطعتك له إلى صرفه عن هذا الحديث، فإذا تكلم الشخص الآخر تذكر الحكمة التى تقول: «**إن بعض القول فن، فاجعل الإصغاء فناً**».

* الصمت يعطيك فرصة رائعة لفهم الآخر، ويجب ألا تتوتر أو تقلق من صمت الآخر مهما طال ذلك الصمت.

* الجأ أحياناً بالتظاهر بعدم الفهم واطلب من الآخر إعادة الشرح والتفسير وذلك لدفعه للحديث أكثر وأكثر، بهدف فهمه بصورة أكبر والكشف عن نواياه وما يصبو إلى تحقيقه.

* تجنب التململ أو التثاؤب أو تكرار النظر فى الساعة، ذلك لأنها حركات تدفع الآخر إلى إنهاء الحديث وبالتالى فشل عملية التفاوض.

* تجنب تغيير أوضاع الجلوس أو أن ترمش بعينيك كثيراً أو عض الشفة أو الضغط على الأسنان إلى غير ذلك من حركات، قد توحى للآخر بقلقك وتوترك واضطرابك.

* تجنب استخدام كلمات التهكم أو التعبيرات الساخرة أو النظر بنظرات استخفاف، لأن هذا عادة ما يؤدى إلى نسف جسور التفاهم وقطع حبال التواصل مع الطرف الآخر.

* تجنب استخدام الكلمات والجمل الاستفزازية أو النظر بنظرات عدوانية أو التى تحمل التحدى والكراهية.

* تجنب استخدام الكلمات الخشنة والعبارات الجامدة التى يمكن أن تؤثر على الثقة بينك وبين الآخر.

* تحاش التبسط الزائد مع الشخص الآخر، والذى قد تكون له آثار عكسية.

* لا تقدم العرض الأول.

* لا تستعجل الأمور ولا تقم بإفشاء ما لديك دفعة واحدة.

* تجنب الاستطراد فى توضيح أفكار لا صلة لها بالموضوع.

* البعد عن التفكير النمطى الذى يعطى الأفكار والأشخاص والمواقف أحكاما مسبقة.

* تأجيل الموضوعات الأكثر أهمية والمتوقع صعوبة الاتفاق عليها إلى آخر المقابلة وذلك لإنهاك الطرف الآخر فى أمور أقل أهمية، بالإضافة إلى أن حدوث الاتفاق فى الأمور الثانوية ينشر جوا من الارتياح والثقة يمتد خلال باقى المفاوضات.. مع وجود رأى آخر ينادى بعدم مناقشة الفرع قبل الاتفاق على الأصل حيث يتم البدء أولاً بالأهم من الأصول والاتفاق عليها، ومن ثم الانطلاق منها لمناقشة الفروع والتفاوض حولها.. ويتم الاختيار بين الرأيين على حسب نوعية الشخص الآخر وموضوع التفاوض.

* ابتعد عن طرح الأسئلة التى تتسم بالغموض أو تلك التى تحمل معانى التشكيك فى الآخر أو الاتهام له، كما لابد من تحاشى الأسئلة التى تتطلب الإجابة بنعم أو لا، لما فيها من إحراج للطرف الآخر.

* لا تستخدم كلمة (أنا) فهذه تشير لمصلحة المتحدث فقط وهو ما يرفضه الطرف الآخر مباشرة، ولا تستخدم كلمة (أنت) ففيها

التحدى والمنافسة، وإنما اجعل الحوار تغلب عليه كلمة (نحن) ففيها المصالح المشتركة.

* لا تركز على الأمور الصغيرة التى لا يضر التخلى عنها فى مقابل تحقيق مكاسب كبيرة.

* استخدم طرقاً غير مباشرة لإقناع الطرف الآخر بأن ما تراه من مقترحات هو أفضل المتاح، ولا فائدة من المساومة حولها.

* إذا شعرت أن الشخص الآخر متعجل فقم بتضييع الوقت فى مناقشة موضوعات أكثر عمومية لا ترتبط بصورة مباشرة بموضوع التفاوض، وذلك لإنهاك الطرف الآخر وفقده لتركيزه.

* قد تفاجأ أثناء عملية التفاوض وغالباً فى نهايتها أن ترتبط الأمور ببعضها فيقول لك الطرف الآخر: لن افعل (س) إلا إذا فعلت (ص)، عندئذ قم بالتفاوض حول (س) و (ص)، كل على حدة.. كما يمكنك القيام عندئذ بعملية مساومة، وذلك بأن تقوم باستبدال شىء بآخر، بمعنى شىء مقابل شىء، فالمبدأ العام هو لا تنازل بدون مقابل، ويكون تنازلك مقابل تنازل من الطرف الآخر، والتنازلات تكون فى الغالب متساوية، والمكاسب أيضاً متساوية.

* لابد من التفكر بتأنٍ فى أى عرض مفاجئ قد يوجه إليك من الآخر، فالتسرع فى الرد سواء بالموافقة أو بالرفض قد يكون فى غير صالحك، فالمثل العربى يقول «**من تأني نال ما تمني**»، وهو ما

يقابله قول العالم الأميركى بنجامان فرانكلن «**استعجل ببطء**».. وإذا كان الموضوع يحتمل التأجيل وكنت تستطيع ذلك، فقم بتأجيل إصدار القرار، وذلك أفضل من اتخاذ قرار بعجالة فلا تستطيع التراجع عما التزمت به، وهناك مقولة تقول: «**معظم كوارث الدنيا سببها أننا نقول نعم بسرعة، ولا نقول لا ببطء**».

* إذا لم تفهم كل ما يقال لك أو أسأت فهم معلومة أو شعرت بشىء غير واضح أو به لبس لديك، فاسأل بلا تردد واطلب مزيداً من المعلومات حتى تصبح الصورة واضحة لك تماماً وذلك حتى لا يتأثر قرارك بسوء فهمك، فالحكمة تقول «**خير لك أن تسأل مرتين من أن تخطئ مرة واحدة**»، فالمغامرة فى اتخاذ قرار عن عدم فهم غير مضمونة العواقب، وهو ما يؤكده المثل العربى «**ليس المغامر محموداً وإن سلم**»، أما المثل الإنجليزى فيقول «**لأن تكون واثقاً خير من أن تكون نادماً**».

* حاول أن تجزئ موضوع التفاوض ومناقشة كل جزء على حدة ولا تناقش الموضوع بشكل كلى.. أما إذا أردت أن تصل إلى اتفاق سريع فحاول تقليل النقاط المتفاوض عليها، فكلما تعددت تلك النقاط فاحتمالات الاتفاق بين الطرفين تتضاءل.

* حاول إظهار الجوانب غير المهمة فى موضوع التفاوض وإخفاء ما هو مهم.

* قدم التنازلات بحذر، وببطء، وبالتدريج.

* اجعل الطرف الآخر يقدم تنازلات صغيرة فى البداية، فعادة ما تنتهى التنازلات الصغيرة بتنازلات كبيرة.. وتذكر أنك غير ملزم بالتنازل عندما يقدم الطرف الآخر بعض التنازلات.

* فاجئ الشخص الآخر بعكس ما يتوقع، عن طريق طرح اقتراحات مضادة.

* الشخص بعيد النظر هو من يوافق على اقتراح الآخر على اعتبار أن الموافقة الحالية على هذا الاقتراح تمكنه من الحصول على مكاسب فى المستقبل أو الإضرار بالآخر مستقبلاً.

* قد يحدث أن يستسلم أحد الطرفين للآخر وذلك إذا اقتنع أن إصراره فى الحصول على ما يريد يكلفه خسارة أكبر من الخسارة التى تلحق به عند التنازل للطرف الآخر، وذلك فى محاولة لإنقاذ ما يمكن إنقاذه.

* لا تأخذ تقييمات الآخرين على أنها حقائق مسلم بها أو أحكام قاطعة ضدك أو فى حقك, لأنك عندما تعتبرها كذلك فإنك تعطى لتقييمات الناس قيمة أكبر مما ينبغى وتسمح لهم بالتأثير بشدة فى مجرى حياتك وتفكيرك، والنتيجة ستكون أنك سوف توجه موقفك طبقاً لتوقعات الآخرين ومتطلباتهم، بدلاً من توجيهها فى ضوء حاجاتك وظروفك الخاصة، وإنما يجب اعتبار التقييمات الموجهة من الآخرين آراء ووجهات نظر قد تكون حقيقة أو بعض منها أو تخالفها.. لكن فى كل الأحوال يجب توجيه الشكر للآخرين

والتعبير عن المشاعر الإيجابية وقبول المجاملة وتبادلها.

* إذا اشترك صديق لك فى عملية التفاوض فيمكن أن يمثل أحدكما دور الطيب المتساهل والآخر دور الشرير المتشدد.

* لا تحرج الشخص الآخر، ولا تسرف فى الضغط عليه.

* إذا هاجمك الشخص الآخر لا تقم بمهاجمته شخصياً، بل اصمت برهة ثم هاجم الموضوع لا الشخص، فقد قال أفلاطون «**الرجل الصالح هو الذي يحتمل الأذي، لكنه لا يرتكبه**».

* الالتزام بالصمت هو أفضل وأسلم الوسائل عند خروج الشخص الآخر عن طوره بالتهديد أو الشتم، فاعلم أن «**اللسان الطويل دلالة علي اليد القصيرة**»، وأن الشاعر قال:

وإذا النذل لم يوفق لطعن مد بالهجو مقولا سبابا

فهنا تذكر الحكمة التى تقول: «**الصمت هيبة من غير قوة**»، والمثل القائل «**الصمت حكمة عندما يكون الكلام حمقا**»، وهناك مقولة تقول: «**إذا أهانك شخص فاسكت لأن السكوت أبلغ آيات الاحتقار**»، والمثل الإنجليزى يقول «**من صم أذنيه عن شتائم خصومه كان أرفع منهم**».

* لا تهدد الشخص الآخر وإنما استخدم طرق التحذير المعتمد على مراعاة مصلحته، فالتهديد والوعيد لا يؤديان إلا إلى مزيد من سوء الفهم والتعنت والتشدد فى المواقف، مهما كان الطرف الآخر ضعيفاً.

* راقب حـركـات الشـخص الآخـر لملاحظة إن كـان يعـانى القلق والتوتر، خاصة ملامح الوجه وحركات اليدين والقدمين.

* عندما يتوتر الوضع ويتعذر التفاهم مع الشخص الآخر يمكن تبديد غيوم التوتر بإلقاء طرفـة أو دعابة صغيرة تساعد على تهدئة الأجواء المشحونـة بالقلق، فهناك مـقولة تقول: «**إن أفضل السبل لحل مشكلة هو أن تجد بعض الفكاهة فيها**».

* التظاهر بالانسحـاب يعد أحـد أنواع الضغط على الطرف الآخـر ويؤدى لتوتره.

* لا تبـدأ أنت بإنهـاء التـفـاوض وإنما اترك الشـخص الآخـر يندفع نحوه.

* إذا تم الوصول إلى اتفاق من الأفضل أن تقوم بكتابتـه، بالإضافة لتسجيل بعض الملاحظات، ويمكن تبادل نسخ من الأمور المتفق عليها.

* الابتسامـة أفضل الطرق لتقريب وجهات النظر وتقليل جو التوتر بين الطرفين، فـلا تتردد فى الابتسام حتى وإن تناقض ذلك مع مشاعرك الفعلية.. فمن أقوال أمير المؤمنين على بن أبى طالب كرم الله وجهه:

«ولربما ابتسم الوقور من الأذي ... وفؤاده من حرِّه يتأوَّه».

******

ومما سبق نجد أن كل واحد من الطرفين يحاول إقناع الطرف الآخر بالموافقة على موقفة والقبول برأيه قبولاً كلياً، وقد ينجح أحدهما فى ذلك.. أما إذا لم يحدث ذلك، فكلا الطرفين عندئذ يبدأ أسلوبا آخر يتم فيه تنازل كل طرف قليلاً، رغبة فى تضييق الهوة بينهما وإيجاد حل وسط.. أما إذا تشبث كل واحد منهما بموقفة واتخذ موقفاً متشدداً دون مرونة فإنه يعرف هذا الموقف بالموقف المتعصب الذى عادة ما يصعد الخلاف الأساسى، وقد يتجه فى النهاية كل طرف بمهاجمة موقف الطرف الآخر دون نزاهة أو موضوعية رافضاً الاستماع تماماً إلى حجة الآخر.. وهو الأمر الذى يجب تحاشيه وتفاديه حفاظاً على أواصر الود والمحبة التى يجب أن تكون بين الناس جميعاً.

لغة الجسد

إن النطق ليس الوسيلة الوحيدة للمحادثة الناجحة، بل إن الشخص الذكى هو من يستغل تعبيرات الوجه وحركات الرأس أو هز الكتف أو حركات الأيدى والأرجل، وهى المعروفة بلغة الجسد، وذلك للتعبير عن انفعالاته بصورة أكثر وضوحاً، ولإيصال الأفكار وتقريب وجهات النظر، فيفهم الآخر المعلومة بشكل أفضل، ويكون الحديث نتيجة لذلك جذاباً، بالإضافة إلى أن هذه الطريقة تعطى الآخر الثقة والأمان وتوحى له بالاهتمام.

كما أن فهم حركة جسد الآخر تساعد على فهمه بصورة أوضح، فالحركات اللاشعورية للجسد هى علامات مرئية لما نخفيه من محفزات ومشاعر، فمن أقوال الإمام على بن أبى طالب كرم الله وجهه «**ما أضمر أحد شيئاً إلا ظهر في فلتات لسانه وصفحات وجهه**»، وهناك مثل عربى يقول «**وجهك مرآة نفسك**»، وأيضاً «**كل إناء بالذي فيه ينضح**»، فإذا وضع العسل فى إناء ذى مسام رشح على جوانبه مما فى جوفه ووجد أن ما رشحه عسل، وأيضاً إذا وضع فى ذلك الإناء سائل مر كان الرشح مرا، فيكون بذلك الظاهر بعض ما فى الباطن، والإنسان مثل ذلك الإناء ينبئ ظاهره بما فى باطنه، ويبدو عليه فى حركاته وصفحة وجهه ما أسر وإن حاول ستره وتكلف فى إخفائه، ولذا يحرص بعض الأشخاص الحذرين بتثبيت ملامح وجوههم وعدم الإتيان بأى حركات انفعالية لعدم الإفصاح

عما بداخلهم أو الكشف عن نفوسهم.

وأثبتت الدراسات الحديثة أن الاتصال بين الناس تشكل فيه الكلمات نحو ٧ ٪ فقط، بينما نبرة الصوت تكون فى حدود ٣٨ ٪، أما لغة الجسد فتصل إلى ٥٥ ٪ ، ولو اختلفت الكلمات عن لغة الجسد فإن الفرد يميل إلى تصديق لغة الجسد، ويمكن تجربة ذلك ببساطة بأن تقول لشخص ما أثناء الحديث معه فى أى موضوع: امسح على رأسك بينما تشير بإصبعك تجاه أنفك مثلاً، فعادة ما يقوم الشخص بالمسح على أنفه مستجيباً لإشارة إصبعك غير منتبهاً لكلماتك.

******

ومن الأخطاء الجسيمة التى يقع فيها أغلبنا تجاهلنا للغة الجسد والإيماءات فى محاولتنا فهم ما يقوله لنا الآخر، بل قد نمضى الساعات فى تحليل الكلمات التى قيلت لنا دون أن ندرك مغزاها الحقيقى لعدم فهمنا ما قصده المتكلم بحركات جسمه وإيماءاته.. وتشمل لغة الجسد: حركة ووضع الرأس، تعبيرات الوجه، حركة العينين، حركة الحاجبين، حركة ووضع الشفاه، وضع الجسم وحركته، حركة ووضع اليدين والكفين، وأيضاً التنوع الصوتى.. إلا أن بعض الإشارات والحركات الرمزية ترتبط بثقافة المجتمع، أو تكون خاصة بشرائح خاصة داخل المجتمع، وبعضها له معان ضمنية تفهم من السياق وجو الاتصال، والمثال على ذلك يظهر واضحاً فى عملية لمس أو مسك جسد الآخر سواء عند المصافحة أو العناق أو لمس الأكتاف فتختلف تفسيرها من ثقافة لأخرى والبعض لا يقبلها.

******

ويمكن استغلال لغة الجسد فى التعامل والتأثير على الآخرين، كما يلى:

*** عند مقابلة شخص آخر:**

* تمشى تجاه الآخر بثبات وهدوء، وتواجهه بثقة.

* عندما تصافحه يكون ذلك بلطف وحيوية مع إظهار الاهتمام دون انحناء؛ حتى لا يشعر الآخر بانعدام ثقتك بنفسك.

* تنظر إليه وجهاً لوجه مع الابتسامة الدافئة التى تشيع جواً من الود.

* عند الجلوس اجلس معتدلاً مع الابتعاد عن إيماءات التوتر والانفعال فلا تحاول تشبيك يديك أو ذراعيك أو رجليك، وإنما ضع اليدين على الركبتين أو لمسهما برفق لأن ذلك من شأنه إعطاء الآخر إحساساً بالاهتمام ودليلاً على الإنصات للحديث.

* إمعان النظر فى وجه الآخر دون تجهم أو فتور.

*** عند المصافحة:**

* أن يقوم الرجل من مقعده عند مصافحة رجل آخر أو سيدة، أما النساء فلا بأس إن لم يقمن، إلا عند مصافحة رجل أو امرأة فى سن كبيرة.

* على الرجل ألا يبادر بمصافحة السيدة، لكنها هى التى تعطيه الإذن بالمصافحة، وذلك بمد يدها، أما إذا لم تفعل فيكتفى بالابتسام مع إيماءة خفيفة بالرأس.

* يجب ألا تطول مدة المصافحة باليد لأن إطالتها قد تضايق الطرف الآخر، خاصة النساء لأن إطالة مدة التصافح بينهما تكون باعثاً على لفت أنظار المحيطين.

* يجب ألا يكون زمن المصافحة قصيراً بحيث يكون مجرد تلامس بالأيدى، وهو ما يفقد الود ويعطى انطباعاً للآخر بعدم الاهتمام.

* عند المصافحة يجب النظر إلى الطرف الآخر مباشرة وليس إلى شخص آخر أو مكان آخر.

* يجب عدم المصافحة فوق يدى شخصين آخرين يتصافحان.

* يجب عدم المصافحة مع ارتداء القفاز.

*** عند التحدث:**

* عند التحدث مع مجموعة من الناس من المفيد النظر إليهم مباشرة.

* عدم التركيز مع أحد الأشخاص وإهمال الآخرين، لأن هذا سيصرف انتباه باقى المجموعة عن المتحدث، ولذلك يجب نقل العينين إلى كل اتجاه ويمكن إعطاء خمس ثوانٍ من التركيز فى كل اتجاه.

* يجب تحويل النظر إلى فرد جديد من المجموعة مع كل كلمة أو جملة جديدة تقولها، لتكسب اهتمام جميع الأفراد أثناء الحديث.

* وعند التحدث مع فرد واحد يجب أيضاً استمرار التواصل بالعين.

* وعند الاستماع الى شخص ما فإن الحملقة بشدة إليه يمكن أن تعطى انطباعاً سلبياً، لذلك يمكن تحويل النظر بين عينيه أو إلى ملامحه كل بضع ثوان.

* احذر أن تنظر إلى كل جانب من جسم الآخر سواء كان متكلماً أو مستمعاً، فإن ذلك يبعث على التوتر وعدم الطمأنينة كما يضعف مصداقيتك عندما تتكلم.

* عند المجادلة كن قوى النظرة لأن انحراف النظر عن الذى تجادله سوف يضعف موقفك، لذا يجب تركيز النظر إليه سواء عند التحدث أو الاستماع.

* إذا قال الآخر كلمات يمكن أن تضايقك أو تثير غضبك أو تقلل من شأنك فأبقَ هادئاً رابط الجأش، ولا تظهر ذلك على ملامحك أو حركاتك، مع استمرار النظر إليه.

* يجب الانتباه تماماً لوضع الجسم وحركته، فيجب أن يكون الوقوف معتدلاً، والتحرك بصورة طبيعية مرنة.

* تجنب الميل من جنب إلى جنب أو الاعتماد على رجل والتحول إلى الرجل الأخرى.

******

ولغة الجسد يستخدمها جميع الناس بشكل إرادى أو غير إرادى.. وفيما يلى بعض أمثلة عن لغة الجسد التى يمكن أن تساعدك على فهم الآخر:

الرأس:

* رفع الرأس وخفضه فى حركة واحدة يعنى الموافقة.

* هرش الرأس دليل على الارتباك، وأحياناً يكون حك الشخص لرأسه أثناء الحديث يعنى أنه يفكر فى شىء ما أو يحاول أن يتذكره.

* فرك مؤخرة الرأس أو العنق يشير إلى الإحباط ونفاد الصبر.

* إمالة الذقن إلى أسفل تجعل الشخص فى وضع دفاعى.

* مسك الذقن معناه عدم الراحة.

العين: وهى أهم مفاتيح الشخصية فهى تدل بشكل حقيقى على ما يدور فى عقل من أمامك لذا فعادة يتجنب الكذاب النظر مباشرة إلى عينى من يكلمه، وقد تكون وسيلة تهديد، أو إهانة، أو عطف وحنان، وهو ما يؤكده المثل العربى الذى يقول «**لحظ أصدق من لفظ**»، وقد قال الإمام على بن أبى طالب:

والعين تعلم من عيني محدثها إن كان من حزبها أو من أعاديها

كما قال البارودى:

إن في العين وهي عضو صغير لدليـــلا علي خبــايا الفؤاد

* إذا اتسع بؤبؤ العين وبدا للعيان فإن ذلك دليل على أنه سمع توا شيئا أسعده.

* أما إذا ضاق بؤبؤ العين فيكون ذلك دليلاً على أنه سمع للتو شيئا أحزنه أو ضايقه.

* وتضييق العينين إيماءة سلبية قوية تعنى عدم الموافقة والاستياء أو الغضب.

* وإذا ضاقت عيناه أكثر أو فركهما فيدل ذلك على أنك حدثته عن شيء لا يصدقه.

* إغماض العينين لثانيتين أو أكثر يشير إلى عدم الرغبة فى الاستماع.

* إغماض العينين بالكامل يعنى الحيرة، أو عدم الرغبة فى التواجد فى ذلك المكان.

* النظرات المسدلة تضعف من موقفك، فلا تجعل نظراتك مسدلة أو مكتئبة وابدأ التخاطب بالعيون واحتفظ بها يقظة طوال الوقت.

* تباطؤ رفرفة العين يشير إلى الملل أو إلى عدم الموافقة.

* إذا حاول المرء أن يتجنب النظر فى عينى الآخر فهذا يدل على أنه فاقد الثقة بنفسه.

* إذا اتجه الشخص بعينيه إلى أعلى جهة اليمين، فإنه ينشئ صورة خيالية مستقبلية.

* وأما إذا اتجه بعينيه إلى أعلى جهة اليسار، فإنه يتذكر شيئاً من الماضى له علاقة بالواقع الذى هو فيه.

* بينما إذا نظر إلى أسفل فإنه يشاور نفسه فى موضوع ما، ويتحدث مع ذاته حديثاً خاصاً.

* النظر من فوق النظارة يدل على الاستصغار وتقليل أهمية الآخر.. وأحياناً يعنى عدم التصديق وذلك على حسب الموقف.

* إذا كان موضع النظارة عند طرف أنف المستمع ثم قام بدفعها أمام العينين بطرف إصبعه مع تثبيت نظره على المتحدث، فإن المتحدث قد يشعر بعدم ارتياح نتيجة لشعوره بتفحص الآخر له وتحديقه فيه وكأنه موضع اختبار وفحص.

الحاجبان:

* إذا رفع الشخص حاجبا واحدا فإن ذلك يدل على أنك قلت له شيئا إما أنه لا يصدقه أو يراه مستحيلا.

* رفع كلا الحاجبين يدل على المفاجأة والدهشة.

* إذا قطب الشخص بين حاجبيه مع ابتسامة خفيفة فإنه يتعجب منك لكنه لا يريد أن يكذبك.

* تكرار تحريك الحواجب يشير إلى أنه مبهور من الكلام.

الأنف:

* عندما يلمس الشخص أنفه وهو يتحدث فهو دليل على أنه يكذب فى الحديث الذى يقوله.

* إذا حك أنفه فهو متحير بخصوص ما تقول، أو من المحتمل أنه لا يعلم ما تريد منه أن يفعله.

* وضع اليد أسفل الأنف فوق الشفة العليا دليل أنه يخفى شيئاً ويخاف أن يظهر منه.

الفم :

* عندما يخفى الشخص فمه براحته فيعنى اعتقاده أنه يسمع أكاذيب.

* كتم الفم باليد أو بقبضة اليد يشير إلى أن الشخص لديه كلام مهم يريد قوله، وهناك ما يمنعه أو يقاطعه.

* قد يكون وضع اليدين على الفم أثناء الحديث تعبيراً عن التوتر وعدم الثقة بالنفس.

* حينما يكذب الطفل على والديه فهو يضرب يديه على فمه فى إشارة إلى إخفاء ما قاله لوالديه.

* أما المراهق فعندما يكذب فهو يلمس أو يحك فمه بخفة.

* الضغط على الأسنان إشارة للتوتر.

* عض الشفة إشارة قوية إلى القلق.

* إطباق الشفتين بإحكام إشارة تعبر عن الشعور بالإحباط.

الأذنان:

* إذا مرر يديه على أذنيه ساحبا إياهما بينما يقول لك إنه يفهم ما تريده فهذا يعنى أنه متحير بخصوص ما تقوله، أو أنه لا يعلم مطلقا ما تريد منه أن يفعله، أو أنه يشك بصحة ما تقول.

* لمس الأذن يشير إلى التشكيك فى الكلام الذى يقال.

الجبين:

* تقطيب الجبهة هو سلوك يشير للاعتراض.

* إذا قطب جبينه ونظر للأرض فى عبوس فيعنى ذلك أنه متحير أو مرتبك أو أنه لا يحب سماع ما قلته.

* أما إذا قطب جبينه ورفعه إلى أعلى فإن ذلك يدل على دهشته لما سمعه.

الكتفان:

* عندما يهز الشخص كتفه فيعنى أنه لا يدرى أو لا يعلم ما تتحدث عنه.

اليدان:

* عندما تكون اليد مفتوحة تعنى إيماءة تقترن بالصدق.

* عندما يقبض الشخص إحدى يديه بالأخرى خلف ظهره فهذه دلالة على عصبية مبطنة وخوف من الانفلات.

* عندما يفرك الشخص يديه ببعضهما فهذا يدل على الانتظار.

* مصافحة الأيدى ببرود تعنى قلة الاهتمام بالشخص الآخر.

* إذا وضع الشخص يديه على خده فذلك إشارة إلى التمعن والتأمل.

* وضع اليدين فى الوسط إشارة للقوة والسيطرة.

* وضع اليدين على الطاولة باتجاه المتحدث تعد دعوة لتكوين علاقة حميمة.

* تقاطع اليدين أمام الصدر تعد رسالة قوية للتحدى وانغلاق التفكير، وكلما كان تقاطع اليدين قوياً وإلى أعلى كانت درجة العدوانية فى الرسالة أكثر قوة.

* إذا ربت الشخص بذراعيه على صدره فهذا قد يعنى أنه خائف أو يحاول عزل نفسه عن الآخرين.

* الذراعان المتصلبتان تعنيان أن الشخص بحالة دفاعية سلبية.

الأصابع:

* نقر الشخص بأصابعه على ذراع المقعد أو على المكتب يشير إلى العصبية أو نفاد الصبر، وهى أيضاً إشارة لا شعورية تأمر بها المتحدث بأن يسرع فى إنهاء حديثه.

* تشابك أصابع اليد مع الارتكاز بكوعى اليدين على المنضدة لتصبح اليدان على شكل قبة، تعنى أن الشخص فى حالة نفسية جيدة.
* تشبيك الأصابع بإحكام مع الضغط عليها بقوة يشير لسلوك عدوانى تجاه الآخر.
* قضم الأظافر يعبر عن التوتر، والقلق، وعدم الثقة بالنفس.

الرجلان والقدمان:

* الوقوف بسيقان مفتوحة تعنى الاستعداد لتبادل الكلام والأخذ والعطاء.
* الوقوف بسيقان متقاطعة فى حالة انكماش تعنى انغلاقاً تجاه الآخر.
* قرع الأرض بالقدمين أو قرع أى شىء آخر كرجل المنضدة مثلاً تعبير عن الشعور بالإحباط.
* إن قدمى الشخص دائما ما تتجهان إلى موضوع التفكير فمثلا الطالب الذى يتعرض للتوبيخ أمام أقرانه من معلمه فعادة ما تشير قدماه إلى مكان جلوسه لرغبته فى العودة لمكانه، أو فى الأحوال الأكثر سوءاً إلى خارج الفصل لرغبته فى الانصراف.
* حك الفخذ يعنى رغبه فى الذهاب لمكان ما.

الجلوس:

* الجلوس واليدان على مسندى المقعد تعبير عن الثقة.

* إذا جلس الشخص وقدماه فوق بعضهما وهو يحركهما باستمرار فهذا يدل على أنه يشعر بالملل.

* إذا جلس الشخص ضاما قدميه وركبتيه فهذا دليل على التوتر.

* الجلوس مع الميل للأمام وتشابك الأصابع والتصاق القدمين مع تباعد الركبتين يعد اعترافاً ضمنياً بقوة الآخر وكفاءته، والاستسلام للاستماع له.

* الجلوس والظهر للخلف واليدان متشابكتان يدل على عدم الاكتراث بالآخر.

* الجلوس معتدلاً منتصب الظهر يعنى الاتزان والقدرة على تقدير الأمور.

* التمدد على المقعد وفرد الساقين للأمام يعنى أن الشخص حاضر جسدياً فقط بينما ذهنه يفكر فى أمور أخرى.

* الجلوس والقدمان مثنيتان للخلف تحت الكرسى أو متقاطعتان وعادة ما يرتبط ذلك بالأيدى المتشابكة فوق الحجر أو الأذرع المتقاطعة فوق الصدر، يعد تعبيراً عن انغلاق الشخص ومقاومته للحديث.

* الجلوس على حافة المقعد يشير إلى التحفز والاستعجال، وأحياناً أخرى ينبع من توقير الآخر وإجلاله.

التصرفات العامة:

* تجفيف العرق الوهمى، أو التقاط النسالة من على الملابس دليل على الارتباك.

* فرك العينين والأذنين أو جانب الأنف كلها إيماءات تعنى الشك وعدم الثقة.

* مس اليد للوجه أثناء الحديث أمر مرتبط بالكذب.

* مس الرقبة براحة اليد إيماءة تشير لوضع الدفاع عن النفس.

* الابتسامة المزيفة تظهر عندما تشد وترخى عضلات زاويتى الفم فى اتجاه الأعلى، أما الابتسامة الحقيقية فإن عضلات أطراف العينين تتقلص أيضاً.

* العبث ببعض الأشياء أثناء الحديث تعبير عن التوتر والقلق.

* تحريك ياقة القميص من الداخل بإصبع اليد يشير إلى الضيق من الآخر والانزعاج والتوتر والرغبة فى استنشاق مزيد من الهواء.

* حك الظهر إشارة إلى أن الأمور أصبحت مستحيلة مع الطرف الآخر.

* الشخص الذى يسير أو يدخل المكان ببطء وتردد مع جر القدمين فهو متوتر، قلق، غير واثق من نفسه، وعلى الإنسان أن يتحرك بثقة كما لو كان هناك هدف يبتغيه.

* أن تقوم المرأة بتخلل أصابع يدها فى شعرها فهى حركة نصفها شعورى ونصفها الآخر غير شعورى تقول فيها إنها أنثى وإنها موجودة.

* الضغط بشدة على الأيدى عند المصافحة يعد تصرفاً غير مستحب إذ فيه مضايقة للآخر تجعله يشعر بعدم راحة تجاهك.

* التثاؤب أمام شخص يتكلم إشارة لإنهاء الحديث.
* تكرار النظر فى الساعة أمام شخص يتكلم إشارة لطول الحديث والرغبة فى إنهائه.
* التنهد يعنى أن الموقف سوف يخيم عليه اليأس، والحوار فى طريقه للفشل.
* التململ أثناء الحديث مع الآخرين ينتقل بالعدوى للجميع، فعندما تتململ سيبدأ جميع الحضور بالشعور بالإحباط والرغبة فى الرحيل.
* الشخص الذى يقود سيارته وهو يمسك عجلة القيادة بكلتا يديه مع الانحناء عليها يشير إلى القلق والتوتر، بينما قائد السيارة المتأبط لبابها فيشيع الألفة فى السيارة.
* المدير المسيطر الواثق من نفسه عادة ما يكون مكتبه فى واجهة المدخل.

******

والشخص الذى يفهم لغة الجسد يجب أن يكون ملاحظاً جيداً، إلا أنه يجب عدم التسرع فى تفسير حركات الشخص الآخر عند أول ملاحظة لوضعية أو إشارة صغيرة، كما يجب تسجيل هذه الملاحظات ذهنياً وفى الخفاء وعدم مواجهة الآخر بها وذلك احتراماً لمشاعر الآخرين، مع الأخذ فى الاعتبار أن حركات الأشخاص السلبية قد تكون ردود أفعال لتصرفاتنا السلبية، وأن التعبير الإيجابى يؤدى للحصول على تجاوب.

وهكذا نجد بين دفتى هذا الكتاب مجموعة من أهم الأساليب العملية التى تجعلنا نكسب ود الناس بأبسط الطرق التى لا تكلفنا شيئاً على الإطلاق.. ومما سبق وجب التأكيد على أن العناية بالناس ومعاملاتهم برفق وإحسان يعد من دلائل الكمال ومظاهر جمال الأخلاق التى تشير لرجاحة العقل وتدل على الفطنة والذكاء، فالمعاملة الطيبة بفن وإتقان هى أقرب طريق لكسب الصديق وهى الباب والمفتاح لكسب الناس فى كل زمان ومكان.. إلا أن أفضل طريقة للفهم والنجاح هى الممارسة العملية أو كما قال أرسطو «ما يجب أن نتعلمه إنما نتعلمه بالممارسة»، فهيا بنا نطبق ما قرأناه ونمارس ما تعلمناه لنكسب الرفاق والأصدقاء وننبذ الخلافات والشحناء؛ ليكون فى ذلك الخير والنفع والفائدة.

صدر للمؤلف

١ . جـولة فى فن وتاريخ التـصـوير الزيتى. مكتـبـة الأنجلو المصـرية. ٢٠٠٣م.

٢ . فى فكر ترميم اللوحات الزيتية. مكتبة الأنجلو المصرية. ٢٠٠٤م.

٣ . التفكير بالألوان. مكتبة الأنجلو المصرية. ٢٠٠٦م.

٤ . موضوعات الإنجيل بريشة الفن. مكتبة مدبولى. ٢٠٠٧م.

٥ . المنتقى من أشغال الحديد. مكتبة مدبولى. ٢٠٠٧م.

٦ . صفعة الزمان وإبداع الفنان. مكتبة الأنجلو المصرية. ٢٠٠٨م.

٧ . علموا أولادكم الرسم. القواعد الأساسية فى رسم اللوحات الفنية. مكتبة الأنجلو المصرية. ٢٠٠٩م.

٨ . علموا أولادكم الرسم. الأسرار الفنية فى رسم اللوحات الزيتية. مكتبة الأنجلو المصرية. ٢٠٠٩م.

٩ . الذوق العالى للأثاث الراقى. التصميم المقبول للحديد المشغول. مكتبة الأنجلو المصرية. ٢٠١٠م.

١٠ . من أساليب القتل والتعذيب بريشة الفن. مكتبة الأنجلو المصرية. ٢٠١٠م.

١١ . الذوق العالى للأثاث الراقى. مختارات جمالية لمصنوعات خشبية. مكتبة زهراء الشرق. ٢٠١١م.

١٢ . ابتسم.. مالك واجماً؟ مكتبة الأنجلو المصرية. ٢٠١١م.

١٣ . ابتسم .. علام التجهم؟ مكتبة الأنجلو المصرية ٢٠١١م.

١٤ . المفاتيح الذهبية للمعاملات المثالية. مكتبة الأنجلو المصرية. ٢٠١١م.

١٥ . تعالوا نتذوق الأدب مع قصص للناشئين. (تحت الطبع).

معاملة الناس

١٪ فطرة و ٩٩٪ عمل شاق

د. أسامة الفقى

هذا الكتاب

يقدم كثير من مفاتيح المعاملات الإنسانية الخلاقة، القائمة على عصارة الخبرة والثقافة، للعديد من المهارات الاجتماعية المختلفة، كطرق التحدث اللبق، وأصول الاستماع، وفنون الإقناع، ومهارات التفاوض، وأهم طرق استغلال لغة الجسد فى التعامل والتأثير على الآخرين بالإضافة لفهمهم، وهو ما يساعد الإنسان الذكي على بناء جسور تفاهم مع الناس، وإنشاء علاقات بناءة معهم، وتجنب الصراعات والخلافات.. فعلى تعدد وتنوع عناصر الكتاب استطاع الدكتور أسامة محمد مصطفى الفقى الأستاذ المساعد بجامعة القاهرة، أن يقدم صورة مستبشرة عذبة عميقة للمعاملات المثالية التى يجب أن تكون بين الناس وبعضها، مستشهداً بكثير من التوجيهات الربانية من كتاب الله العزيز، والسيرة النبوية المطهرة، وزينة أقوال السلف الصالح والحكماء والمفكرين فى العصور المختلفة، الذين قدموا مصابيح الأقوال وحكمة الأجيال فى أقوال وحكم وأمثال عبارة عن ولائد تجاربهم وخبراتهم فى الحياة، لنفهم ما يرضينا ويرضي الآخرين، فنسعى لتحقيقه حتى يتحقق الود ويدوم الوفاق.. وآمل أن تعم به الفائدة والاستفادة.





ISBN 977-05-2709-2
9 789770 527092

مكتبة الأنجلو المصرية
THE ANGLO-EGYPTIAN BOOKSHOP
The World of Words & Thoughts
www.anglo-egyptian.com